



Wohnen im Alter im Fricktal: Planen in der Region

Evaluation regionalplanerischer Massnahmen des Vereins für Altersbetreuung
im Oberen Fricktal (VAOF), 2012 - 2014

Impressum

Auftraggeber	VAOF Verein für Altersvorsorge im Oberen Fricktal
Projektsteuerung	VAOF: Andre Rotzetter, Age Stiftung: Karin Weiss
Projektverantwortung, Autorin Schlussbericht sowie Dokumenta- tion der Projekte 1, 2, 3, 4, 6	Joëlle Zimmerli Zimraum Raum + Gesellschaft zimmerli@zimraum.ch www.zimraum.ch Tel: 044 / 586 43 31 Ansprechperson für die Projekte VAOF: Andre Rotzetter
Evaluation Projekt 5 «HiSi / Mia»	mfg mueller GmbH Nadja Mueller Schmid www.mfgmueller.ch Ansprechperson VAOF: Sabine Gallert, Anna Rotzetter
Evaluation Projekt 7 «Notbetten und Ferienbetten»	bbp Beratung Guido Bartelt www.bbp.ch Ansprechperson VAOF: Madeleine Dörflinger
Grafiken	Lukas Mettler, Grafikdesign
Förderung	Dieser Bericht dokumentiert ein Förderprojekt der Age Stiftung – weitere Informatio- nen dazu unter www.age-stiftung.ch . Der Bericht ist integraler Bestandteil der Förde- rung. Die Age Stiftung legt ihren Fokus auf Wohnen und Älterwerden. Dafür fördert sie Wohn- und Betreuungsangebote in der deutschsprachigen Schweiz mit finanziellen Beiträgen. Sie engagiert sich für inspirierende zukunftsfähige Lösungen und informiert über gute Beispiele
Fotografien	Kurt Zwahlen (Titel, S. 22) VAOF (S. 83, 92)

15. Januar 2015

**joëlle
zimmerli**
raum +
gesellschaft



Inhalt

1	EINLEITUNG	1
1.1	Wohnen im Alter in der Region Fricktal	2
1.2	Fragestellungen für die Regionalplanung	2
1.3	Aufbau des Berichts	3
2	EINORDNUNG IN DEN REGIONALEN KONTEXT	4
2.1	Aktivitäten Kanton	4
2.2	Engagement Fricktal Regio	5
2.3	Tätigkeiten des VAOF	6
3	ERKENNTNISSE AUS DEN PROJEKTEN	10
3.1	Projekt 1: Koordination Altersvorsorge	11
3.1.1	Massnahmen des Vereins	12
3.1.2	Interview: Regionalpolitik	18
3.1.3	Fazit für die Studie	20
3.2	Projekt 2: Entwicklungspotenzial Gemeinden	22
3.2.1	Massnahmen des Vereins	23
3.2.2	Erkenntnisse zur Altersfreundlichkeit der Gemeinden	26
3.2.3	Fazit für die Studie	29
3.3	Projekt 3: Transparenz auf dem Wohnungsmarkt	31
3.3.1	Massnahmen des Vereins	32
3.3.2	Erkenntnisse zu Alterswohnungen in der Region	32
3.3.3	Fazit für die Studie	41
3.4	Projekt 4: Sensibilisierung Architekten, Hausbesitzer und Investoren	43
3.4.1	Massnahmen des Vereins	43
3.4.2	Information Architekten und Bauherren	44
3.4.3	Fazit für die Studie	46
3.5	Projekt 5: Hilferufsystem «mia» und «HiSi»	47
3.5.1	Massnahmen des Vereins	48
3.5.2	«Mia»: Aufbau und Abbruch	48
3.5.3	«HiSi»: Individualisierte Lösung	55
3.5.4	«HiSi»: Administration	63
3.5.5	«HiSi»: Entwicklung der Applikation	67
3.5.6	«HiSi»: Schulung	75
3.5.7	Interview: Umgang mit neuen Technologien	78
3.5.8	Fazit für die Studie	81
3.6	Projekt 6: Betreute Alterswohngruppe	82
3.6.1	Massnahmen des Vereins	83
3.6.2	Konzept Alterswohngruppe	84
3.6.3	Hausbesuch-Modell	86
3.6.4	Interview: Kommunikation, Erstgespräche und Erfahrungen	88
3.6.5	Fazit für die Studie	90

3.7	Projekt 7: Temporärstation (Notbetten und temporäre Pflegebetten)	91
3.7.1	Massnahmen des Vereins	92
3.7.2	Vorgehen Begleitevaluation	94
3.7.3	Erkenntnisse zu den Fragen	95
3.7.4	Interview: Betriebliche Realität	100
3.7.5	Grundlageninformationen	103
3.7.6	Fazit für die Studie	112
4	SCHLUSSBEURTEILUNG	114
4.1	Umsetzung der Projekte	114
4.2	Erreichen übergeordnete Ziele	115
4.3	Lernen für andere Regionen	117
5	GRUNDLAGEN	119

I EINLEITUNG

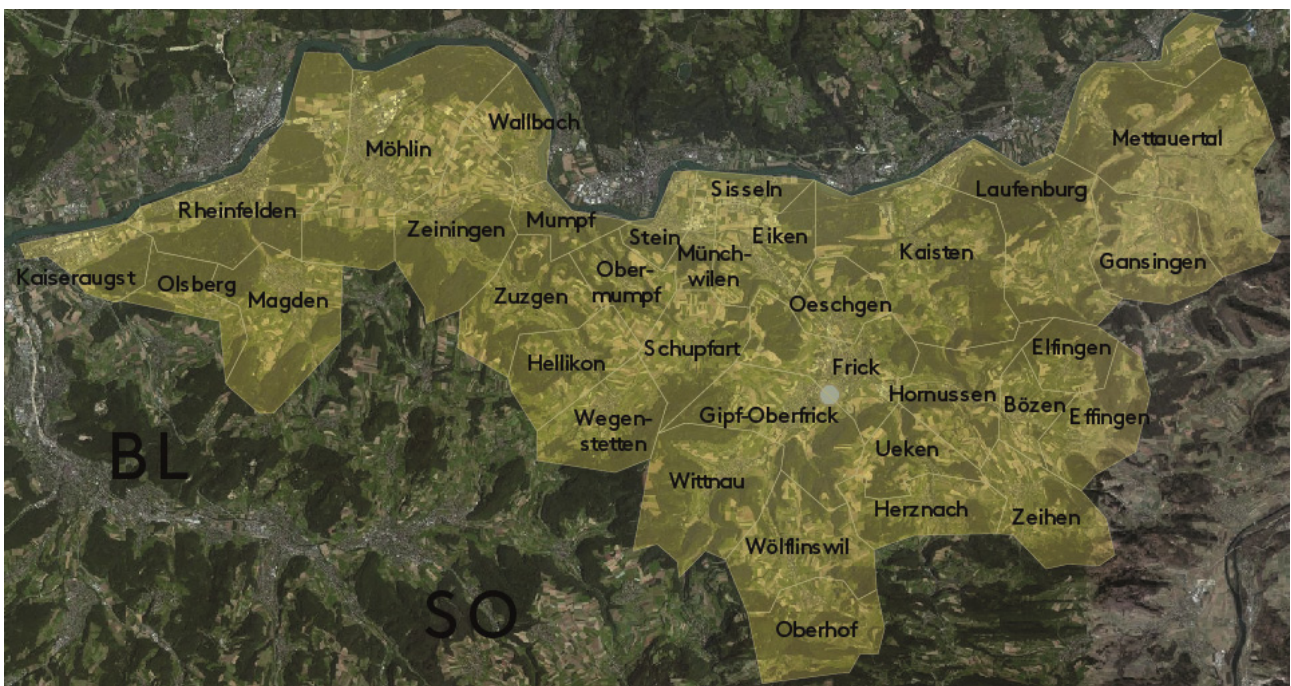
Das Fricktal ist eine ländlich geprägte Region im Kanton Aargau. Wie andere ländliche Räume steht es vor der Herausforderung, auf den demografischen Wandel zu reagieren: Der Anteil der jüngeren Generation wird kleiner, während die Zahl der älteren Personen zunimmt. Die Akteure im Fricktal sind sich einig, dass die vielen kleinen Gemeinden nicht für sich alleine planen sollen und arbeiten deshalb vernetzt an Lösungen, mit denen das Wohnumfeld der älteren Bevölkerung im Lebensraum der gesamten Region gestaltet werden soll.

Der Handlungsdruck zur intensiveren Kooperation entstand gleichzeitig bottom up in den Dörfern, die bereits eine veränderte Nachfrage nach Dienstleistungen zum Wohnen im Alter wahrnahmen, als auch top down durch veränderte Aufgaben, die von den Gemeinden und Bezirken gegenüber dem Kanton übernommen werden mussten. In diesem Kontext hat der Verein für Altersbetreuung im Oberen Frick-

tal (VAOF) zusammen mit weiteren institutionellen Akteuren begonnen, eine integrierte, zukunftsorientierte Altersversorgung aufzubauen und Angebote auf regionaler Ebene zusammenzuführen.

Der gemeindeübergreifende Ansatz zur Bewältigung des demografischen Wandels wird mit dieser Studie dokumentiert. Die Studie betrachtet sowohl den regionalplanerischen Prozess und die Rolle des VAOF darin als auch die Umsetzung einzelner Massnahmen, die der VAOF für eine integrierte Altersvorsorge initiiert hat. Aus den regionalplanerischen Erkenntnissen können interessierte ländliche Regionen und Kantone lernen, wie sich die Rollenverteilung zwischen den Akteuren auf den unterschiedlichen Planungsebenen gestalten lässt. Von den Erkenntnissen aus der Umsetzung einzelner Massnahmen profitieren Institutionen und Gemeinden, die Projekte zum Wohnen im Alter realisieren.

Abbildung I: Region Fricktal (Karte: Bing-maps)



1.1 Wohnen im Alter in der Region Fricktal

Das ländliche Fricktal liegt zwischen Basel und Zürich, weist hohe Freizeit- und Naherholungswerte auf und wird wirtschaftlich als Industrie-Standort geprägt. Das Fricktal weist ein unterdurchschnittliches Beschäftigungswachstum auf, allerdings mit einer starken Wertschöpfung und tragfähigen Schlüsselbranchen¹. Die Bevölkerungsentwicklung verlief in den letzten Jahren überdurchschnittlich stark, was allerdings zu einem signifikanten Anteil auf die längere Lebenserwartung der Menschen und damit eine geringere Sterbezahl zurückzuführen ist. So wird neben den jungen Erwerbstätigen vor allem die Gruppe der frisch Pensionierten grösser. Die geburtenstarke Generation der Babyboomer tritt ins Rentenalter. Gleichzeitig werden deren Eltern, die heute über 80-Jährig sind, älter.

Die bessere Gesundheit bei gleichzeitig längerer Lebenserwartung führt dazu, dass ältere Menschen länger privat wohnen können, was auch ihr ausdrücklicher Wunsch ist. Dies führt in ländlichen Regionen allerdings zu raumbedingten Herausforderungen.

Mit zunehmendem Alter werden kurze Distanzen beim Einkauf oder zu Gesundheitsdienstleistungen wichtiger. Gleichzeitig kämpfen kleine Dörfer um ihre Versorger. Der Verlust von Lebensmittelläden im Dorf schränkt die Autonomie im Alter stark ein, genauso wie fehlende Busangebote zu den Randzeiten und am Wochenende oder der Verlust von Ärztehäusern oder Apotheken.

Mit dem Wegzug der jüngeren Generationen in urbanere Gebiete oder andere Kantone verlängern sich die Wege der Kinder zu den alternden Eltern und die spontanen Kommunikationsmöglichkeiten werden geringer. Eine regelmässige Unterstützung durch Verwandte im Haushalt ist aufwändig bis unmöglich. Meist sind allerdings nur kleine Dienstleistungen notwendig, um das private Wohnen zu ermöglichen.

Das Wohnungsangebot in ländlichen Dörfern ist oft einseitig auf Eigentum, im Besonderen auf Einfamilienhäuser, ausgerichtet. Selbst wenn ältere Personen in eine kleinere Mietwohnung umziehen wollten,

gibt es wenige Angebote auf dem kommunalen Wohnungsmarkt. Bestehende Mietwohnungen sind nicht hindernisfrei ausgebaut. Eklatant ist der Mangel an Wohnungen für ältere Alleinstehende, deren Zahl auch im ländlichen Raum grösser wird. Ebenso fehlen alternative Wohnformen wie Hausgemeinschaften oder betreute Wohngemeinschaften, die den vielfältigeren Lebensstilen, die mit der künftigen Generation der Babyboomer älter werden, gerecht werden.

1.2 Fragestellungen für die Regionalplanung

In diesem Kontext stehen ländliche Gemeinden vor der Aufgabe, das Wohnungsangebot für die Bedürfnisse im höheren Alter weiter zu entwickeln, minimale Versorgungsmöglichkeiten zu bieten, Unterstützungsangebote zum privaten Wohnen zu koordinieren und ein Grundangebot an Mobilitätsmöglichkeiten zu sichern.

Raumbezogene Herausforderungen in der Planung entstehen durch das Milizsystem, das der zunehmenden Komplexität der Aufgaben nur noch bedingt gerecht wird. Betroffen sind kleine Gemeinden, die kaum personelle und finanzielle Ressourcen zum Aufbau aufwändiger Infrastrukturen haben und bei neuen Themen auf wenige Erfahrungen zurückgreifen können. Beim Wohnungsbau besteht für die Gemeinden eine grosse Herausforderung in der Verflüssigung von Bauland, das heisst in der Motivation von Grundeigentümern zur Bebauung von Parzellen an zentralen Dorflagen, die sich für ältere Personen aufgrund der kurzen Wege zum öffentlichen Verkehr und zu Versorgungsdienstleistungen besonders gut zum Wohnen eignen würden. Auf der anderen Seite können kleine Gemeinden meist auf starke zivilgesellschaftliche Initiativen und Engagements zurückgreifen, was private Dienstleistungen oder Bauprojekte betrifft.

Der Ausbau von Versorgungsangeboten, zu denen auch soziale Dienstleistungen zählen, hat in ländlichen Regionen oft nur eine Chance, wenn die Nachfrage regional erschlossen wird, die Gemeinde also über die eigenen Grenzen hinweg zusammen mit den Nachbarn plant. Für die Koordination der Planung im funktionalen Raum haben die Kantone Planungsregionen gebildet, die formelle Aufgaben überneh-

¹ Präsentation «Regionales Entwicklungskonzept Fricktal», 6. Fricktalkonferenz 2014

men. Diese Verbände handeln je nach Handlungsdruck in der Region mehr oder weniger aktiv. Der Kanton Aargau zeichnet sich gegenüber anderen Kantonen durch verhältnismässig starke Regionalplanungsverbände aus, die seit längerem grenzübergreifende Planungen übernehmen müssen.

1.3 Aufbau des Berichts

Eine integrierte Altersvorsorge im ländlichen Raum muss also ein differenziertes Angebot zum Wohnen im Alter schaffen, das idealerweise der ganzen Region zugänglich ist. Wie und unter welchen Bedingungen dies gelingt, zeigt der Prozess im Fricktal exemplarisch auf.

Die Ausgangslage zur Rollenverteilung der Akteure auf kantonaler, regionaler und institutioneller Ebene im Aargau wird in Kapitel 2 aufgezeigt.

Die Umsetzung und Wirkung der einzelnen, vom VAOF initiierten Massnahmen werden in Kapitel 3 detailliert dokumentiert und evaluiert.

In Kapitel 4 werden die Schlüsse gezogen: Wie hat der Verein die einzelnen Projekte umgesetzt? Welche übergeordneten Ziele hat er erreicht? Und was können andere Regionen lernen?

Der Bericht wählt methodisch ein zweistufiges Vorgehen: die Umsetzungsanalyse der Einzelmassnahmen erfolgt für fünf Projekte dokumentarisch und für zwei Projekte evaluativ. Die Wirkungsanalyse zum Erreichen von übergeordneten Zielen erfolgt argumentativ mit den vorhandenen Erkenntnissen.

Das methodische Vorgehen für die Evaluation der Projekte «HiSi» und Temporärstation wird in den entsprechenden Kapiteln erläutert.

Zur Illustration der Projekte wird der Bericht mit Zeitungsartikeln bebildert, die zu den jeweiligen Projekten in der Lokalpresse im Fricktal publiziert worden sind.

2 EINORDNUNG IN DEN REGIONALEN KONTEXT

Der Kanton Aargau hat sich in den letzten Jahren hoch dynamisch entwickelt. Ein Grund dafür ist, dass der Regierungsrat seine Rolle strategisch versteht und den Takt für die künftige Entwicklung vorgibt. Dies zeigt sich auch daran, dass sich der Aargau als erster Kanton systematisch mit dem demografischen Wandel auseinandergesetzt hat². Bereits im Nachhaltigkeitsbericht 2005 sind die Folgen des demografischen Wandels auf die Wirtschaftsentwicklung und Altersvorsorge beschrieben. Seither hat der Aargau verschiedene Massnahmen umgesetzt, zu denen auch eine bisher einzigartige Kampagne für Stellensuchende über 50 Jahre³ zählt.

Mit seiner traditionell geringen Regelungsdichte bietet der Aargau Raum für Experimente⁴. Die noch heute schlanken und effizienten staatliche Strukturen überlassen den Gemeinden eine grosse Verantwortung und setzen Anreize für Wettbewerb⁵.

In diesem Kontext werden die Aktivitäten auf den Stufen Kanton (Kap. 2.1), Region (Kap. 2.2) und private Anbieter (Kap. 2.3) eingeordnet.

2.1 Aktivitäten Kanton

Der Kanton Aargau überarbeitete 2008 das kantonale Pflegegesetz und die kantonale Pflegeverordnung. Er machte die Gemeinden und Bezirke zuständig für die Sicherstellung einer bedarfsgerechten und qualitativ angemessenen Versorgung in der Langzeitpflege. Dazu zählt er neben der stationären Pflege in Heimen auch die Hilfe und Pflege zu Hause, die Übergangspflege sowie Dienstleistungen wie Informationen, Beratung und Vermittlung. Die Gemeinden und Bezirke sollen ihre Aufgabe durch verstärkte Vernetzung, Koordination und Synergienutzung

erfüllen. Für die Bedarfsberechnung und die Angebotsplanung bei den Pflegeheimen können sich Regionalplanungsgruppen zu einer Versorgungsregion zusammenschliessen, was allerdings erst seit 2013 in der überarbeiteten Verordnung festgehalten ist.

Im Jahr 2009 wird als Folge von § 8 des überarbeiteten Pflegegesetzes das Forum für Altersfragen gegründet. Mit dem Forum soll der Einbezug von Schlüsselpersonen in die kantonale Alters- und Pflegepolitik sichergestellt werden.

Zwei Jahre später, 2010, folgte der Auftrag zur Pflegeheimkonzeption Kanton Aargau. Ziel dieser Konzeption ist, dass der Kanton über eine Pflegeheimliste und über ein öffentliches Planungsdokument zum zukünftigen Bedarf in der stationären Langzeitpflege verfügt. Die Konzeption soll eine verbindliche Planungsgrundlage für die Gemeinden und Bezirke sein, damit sie ihre Verantwortung zur Sicherstellung der Langzeitpflege auf solider Basis übernehmen können (*→ siehe Projekt 1, Koordination der Altersvorsorge*). Der Kanton geht von einem Bedarf an Pflegebetten von über 25 Prozent für die Bevölkerung über 80 Jahre aus. Neben den Pflegebetten sollen die Gemeinden den verschiedenen Bedürfnissen Rechnung tragen und besondere Angebote schaffen, wie etwa temporäre Pflegeplätze, Tages- und Nachtstrukturen oder Pflegewohngruppen (*→ siehe Projekte 5 bis 7, Umsetzung alternativer Angebote zu Pflegeplätzen*).

Im Jahr 2011 veranstaltet der Kanton seinen ersten Alterskongress und etabliert eine Fachstelle Alter im Departement Gesundheit und Soziales (DGS). Der Kanton formulierte im Anschluss daran in Zusammenarbeit mit dem Forum für Altersfragen Leitsätze für die Alterspolitik.

Dazu werden im zweiten Alterskongress 2013 Empfehlungen zur Umsetzung mit den Schwerpunkten altersgerechte Gesundheitsversorgung (Leitsatz 6), Anlauf- und Beratungsstellen (Leitsatz 8), altersgerechter Lebens- und Wohnraum (Leitsatz 9) sowie pflegende Angehörige (Leitsatz 11) erarbeitet.

² Erich Aschwanden: Erfolg schafft Identität. NZZ 16.4.2014

³ Erich Aschwanden: Die Qualifikation zählt, nicht das Alter. NZZ 18.4.2014

⁴ Paul Schneeberger: «Das Wachstum kanalisieren». NZZ 16.4.2014

⁵ BADAC (2014): Interkantonaler Benchmark zur Stellenentwicklung in der Verwaltung. Im Auftrag des Kantons Aargau.

Im Rahmen der Alterspolitik hat der Kanton diverse Angebote entwickelt, mit denen die Gemeinden ihr Entwicklungspotenzial ermitteln können. So können Gemeinden eine kostenlose Standortbestimmung machen. Diese umfasst Vorabklärungen, ein Standortgespräche und eine Auswertung mit weiterführender Planung. Das Gespräch hat zum Ziel, Anknüpfungspunkte und Handlungsfelder in den Gemeinden zu identifizieren (→ siehe Projekt 2, *Entwicklungspotenzial der Gemeinden*).

Für eine bessere Angebotsübersicht und die Vernetzung der institutionellen Akteure stellt der Kanton Aargau ein Angebotsverzeichnis zur Verfügung. Mit dem Verzeichnis sollen ältere Menschen, ihre Angehörigen sowie Gemeinden und Organisationen schnell und zentral Angebote und Informationen rund ums Alter finden (→ siehe Projekt 2, *Entwicklungspotenzial der Gemeinden*).

Mit dem im Jahr 2013 zum ersten Mal verliehenen Silver Award will der Kanton zur Verbreitung vielversprechender Ideen beitragen. Der Preis wird mit 12'000 Franken dotiert. Den ersten Preis holte sich das «forum 60 plus» aus der Region Brugg, das mit seinem Portal «Senioren helfen Senioren» die Ressourcen der älteren Menschen mobilisiert.

Abbildung 2: Verleihung Silver Award (Quelle: www.ag.ch)



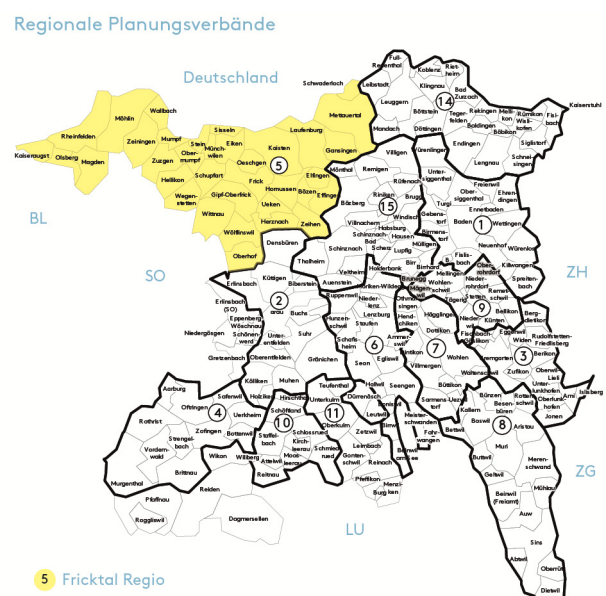
Der VAOF hat sich mit den Projekten «HiSi» (→ siehe Projekt 5, *Hilfersystem*) und «Betreue Alterswohngruppe» (→ siehe Projekt 6) für den Silver Award 2015 beworben.

2.2 Engagement Fricktal Regio

Die Raumplanung über die Gemeindegrenzen hinweg wird im Kanton Aargau von regionalen Planungsverbänden koordiniert. Diese erarbeiten Grundlagen für die kantonale Planung, bilden die wichtigste Schnittstelle zwischen kantonaler und kommunaler Raumplanung und sorgen dafür, dass die Gemeinden ihre Planungen innerhalb der Region abstimmen. Die Planungsverbände können die Gemeinden beraten und unterstützen oder auch kommunale Aufgaben im Auftrag übernehmen, insbesondere in Bezug auf die Raumentwicklung sowie die Versorgung.

Das Fricktal gehört zum grössten Planungsverband des Aargaus, zu «Fricktal Regio». Der Verband besteht aus 35 Gemeinden in vier Bezirken, jeder Bezirk bildet eine eigene Versorgungsregion. Die Gemeinden im Planungsverband sind durchwegs ländlich geprägt. Ausnahmen sind Rheinfelden, das gemäss den kantonally definierten Raumtypen eine Kernstadt ist sowie Kaiseraugst, das als urbane Gemeinde gilt. Von den übrigen Gemeinden zählt ein Drittel zu Gemeinden an ländlichen Entwicklungsachsen und zwei Drittel zu den schlechter erschlossenen Gemeinden im ländlichen Entwicklungsraum. Innerhalb des Fricktals übernehmen Frick und Laufenburg die Funktion eines ländlichen Zentrums.

Abbildung 3: Region Fricktal (Nr. 5) als grösster Planungsverband (Karte: www.ag.ch)



Im Jahr 2007 veröffentlicht der Planungsverband Fricktal Regio einen Analysebericht. Darin ist auch die Situation zum Wohnen im Alter festgehalten:

- dass die Spitex durch dezentrale Funktionskreise wahrgenommen wird, die teilweise über das Fricktal hinausgehen,
- dass der Verein für Altersbetreuung Oberes Fricktal Altersheime in Frick und Laufenburg sowie Alterswohnungen in Frick betreut und weitere Altersheime nicht zusammengeschlossen sind (Möhlin, Kaiseraugst, Rheinfelden) und
- dass es private Einrichtungen wie Wohngruppen in Kaisten und Laufenburg gibt, die nicht in der kantonalen Pflegeheimliste verzeichnet sind.

Auf Basis dieser Analyse verfasste der Planungsverband Fricktal Regio ein Jahr später ein Regionalentwicklungskonzept (REK) mit fünf Grundpfeilern. Zum Grundpfeiler «Leben im Fricktal» gehört auch die Strategie «Leben und Wohnen im Alter». Diese hält aufbauend auf der Analyse als Ziele fest:

- Senioren bleiben möglichst lange an ihrem Wohnort.
- Die Seniorenbetreuung wird sichergestellt.
- Die Entwicklung von Alterseinrichtungen und Altersresidenzen wird koordiniert.
- Die Pflegeleistungen der Gemeinden im Fricktal werden koordiniert.

Die Formulierung dieser Schwerpunkte fällt zeitlich mit dem Inkrafttreten des neuen kantonalen Pflegegesetzes zusammen, mit dem der Kanton die Verantwortung für die Planung und Sicherstellung der ambulanten und stationären Pflege an die Gemeinden und Bezirke übergibt. Gleichzeitig kündigte der Kanton an, dass die Gemeinden Versorgungsregionen für die Bedarfsplanung bilden sollen.

Die Fricktaler Gemeinden verpflichteten sich mit der «Fricktal-Charta» zur Umsetzung des Regionalentwicklungskonzepts. Dazu müssen sie an der jährlichen Fricktal-Konferenz teilnehmen. Die Umsetzung einzelner Projekte wird ihnen selbst überlassen. Mit diesem Vorgehen wird gleichzeitig die Individualität der Gemeinde gewahrt als auch eine verbindliche Plattform für Planung und Kontrolle geschaffen.

Ende 2008 teilt der Planungsverband bei der ersten Fricktal-Konferenz mit, dass die Gemeinden im Unteren Fricktal eine gemeinsame Studie über den Bedarf

und die Entwicklung der Langzeitpflege in Auftrag gegeben haben. Diese enthält eine Bestandsaufnahme der Ist-Situation und dient als Grundlage für eine Planung der Langzeitpflege. An derselben Konferenz vereinbart der Planungsverband ein koordiniertes Vorgehen im gesamten Fricktal zur Umsetzung des Projekts «Leben und Wohnen im Alter». Noch sind die Verantwortlichkeiten zur Umsetzung des Projekts nicht definiert.

Erst im Anschluss an die zweite Fricktal-Konferenz im Januar 2010, nachdem weitere Grundlagen für ein koordiniertes Vorgehen erarbeitet worden sind, erteilen die Gemeinden dem Planungsverband Fricktal Regio Aufträge:

- Bedarfsplanung Langzeitpflege und Betreuung
- Bildung eines Forums für Altersfragen
- Berichterstattung über den Projektverlauf

Der Verein für Altersbetreuung im Oberen Fricktal (VAOF) engagiert sich als federführender Fachvertreter bei der Umsetzung dieser Aufträge (→ siehe *Projekt 1, Koordination der Altersvorsorge*).

2.3 Tätigkeiten des VAOF

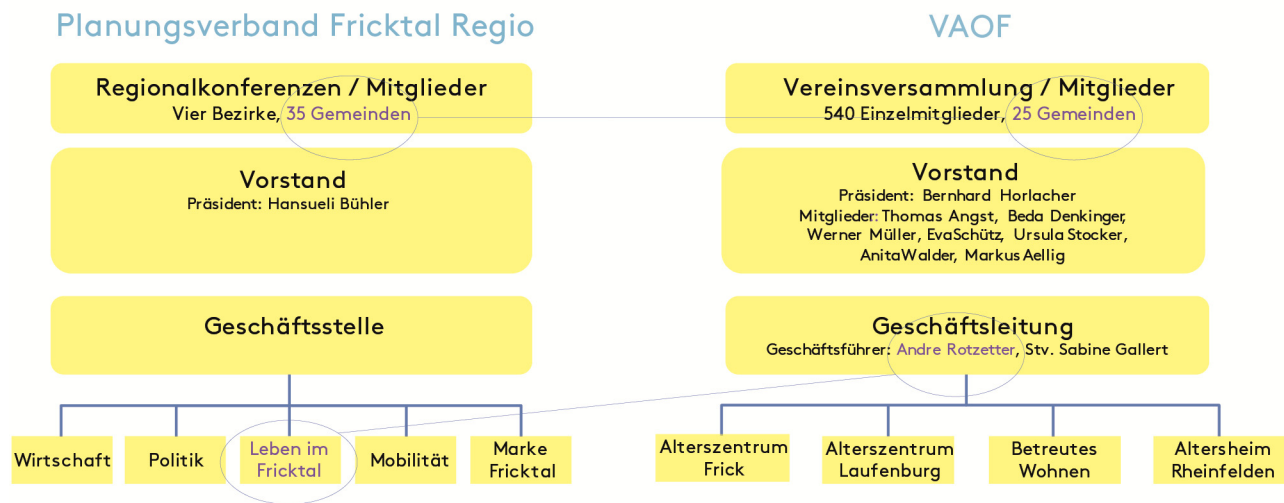
Der VAOF mit Sitz in Frick bezweckt die Errichtung und den Betrieb von Alters- und Pflegeheimen sowie von Alterswohnungen auf gemeinnütziger Basis. In diesen Heimen und Wohnungen sollen betagte Einzelpersonen und Ehepaare gegen entsprechendes Entgelt Aufnahme finden.

Der Verein betreibt in Frick und Laufenburg die Alterszentren «Bruggbach» und «Klostermatte». Daneben vermietet er Alterswohnungen. Dreissig Wohnungen sind direkt an das Alterszentrum Bruggbach in Frick angebaut. 17 Wohnungen befinden sich in einer nahe gelegenen Siedlung im Quartier.

Der VAOF leistet mit seinen Alterszentren einen Beitrag zur Grundversorgung der Region mit Pflegebetten und spielt damit eine zentrale Rolle in der Sicherung der Langzeitpflege im Fricktal.

Zwischen dem VAOF und dem Planungsverband Fricktal Regio gibt es diverse Schnittstellen. Die institutionalisierte Schnittstelle fand über längere Zeit über den Vorstand statt. So war der Vorstands-Präsident des Planungsverbands gleichzeitig auch

Abbildung 4: Organigramme Planungsverbands und VAOF, Schnittstellen sind markiert (eigene Darstellung)



Mitglied im Vorstand des VAOF. Eine operative Schnittstelle stellt die Geschäftsleitung des VAOF mit ihrem Engagement in der Arbeitsgruppe zur Bedarfplanung der Langzeitpflege und Betreuung im Planungsverband her, die im Rahmen des Grundpfeilers «Leben im Fricktal» zum Thema «Leben und Wohnen im Alter» gegründet wurde.

Eine weitere Schnittstelle besteht bei den Mitgliedern der Vereine. Die Mitglieder des VAOF sind im Wesentlichen die Gemeinden des Bezirks Laufenburg und damit auch Mitglieder des Planungsverbands.

Der VAOF verfolgt zwei übergeordnete Ziele.

Er möchte bedürfnisgerechte Angebote mit hoher Qualität anbieten (→ innovative Produkte) und das Wohnen zu Hause in einer ländlichen Region ermöglichen (→ standortgerechte Produkte)

Er möchte seine Position in der Region mit wettbewerbsfähigen Angeboten halten und ausbauen (→ u.a. finanziellen Vorteil und gutes Pflegepersonal) und einen grösseren Versorgungsraum erschliessen (→ Regionalplanung).

Die Ziele des Vereins stimmen mit den Vorgaben des Kantons überein, eine grössere Versorgungsregionen für die Langfristplanung zu bilden wie auch mit dessen Pflegeheimkonzeption, neben den Betten weitere bedürfnisgerechte Angebote zum Wohnen im Alter zu schaffen. Ebenso stimmen die Ziele mit der Strategie «Leben und Wohnen im Alter» im Regionalen Entwicklungskonzept überein, dass Senioren möglichst lange an ihrem Wohnort bleiben sollen und die Seniorenbetreuung sichergestellt wird.

Der Verein möchte seine Angebote neben den Pflegebetten diversifizieren und breiter kommunizieren. Damit will er frühzeitige Übertritte in die Pflegebetten verhindern, den Druck auf die Pflegezentren mindern und gleichzeitig konkurrenzfähig gegenüber anderen Anbietern bleiben.

Zur Umsetzung seiner Strategie initiiert der VAOF sieben Projekte, die zu drei Kategorien zählen:

Zusammenarbeit mit institutionellen Akteuren

Projekt 1: Koordination regionale Altersvorsorge

Projekt 2: Entwicklungspotenzial Gemeinden

Projekt 3: Transparenz auf dem Wohnungsmarkt

Projekt 4: Sensibilisierung Architekten, Hausbesitzer und Investoren

Unterstützung im Alltag

Projekt 5: Aufbau technische Lösung zur Unterstützung im privaten Haushalt

Projekt 6: Aufbau einer betreuten Alterswohngruppe im Bruggbach

Betreutes Wohnen im Übergang

Projekt 7: Aufbau von Notbetten und temporären Pflegeplätzen

Mit diesen Projekten soll in der Region Fricktal ein «Netzwerk für alle Fälle, für ein selbstbestimmtes Wohnen im Alter» erstellt werden.

Abbildung 5 stellt dieses Netzwerk grafisch dar. Die Abbildung enthält eine räumliche Komponente (Zentrum im Kern / Region im Umfeld) und zeigt die Vernetzung der Beratungs-, Betreuungs- und Pflegeangebote symbolisch auf. Im Kern befindet sich das Alterszentrum. Daran sind auch die Angebote zum Betreuten Wohnen im Übergang sowie die Alterswohnungen angebunden. Die Beratungsdienstleistungen, die mit einem rechteckigen blauen Symbol dargestellt sind, unterstützen das private Wohnen der älteren Personen sowohl im Zentrum als auch in der Region. Auftrag Begleitstudie

Für die Umsetzung der Projekte beantragt der VAOF im Jahr 2012 bei der Age Stiftung und beim Lotteriefonds des Kantons Aargau Förderbeiträge. Mit ihrem Beitrag unterstützt die Age Stiftung die Umsetzung des Projekts und initiiert die Begleitstudie, die folgende Aufgaben erfüllen soll:

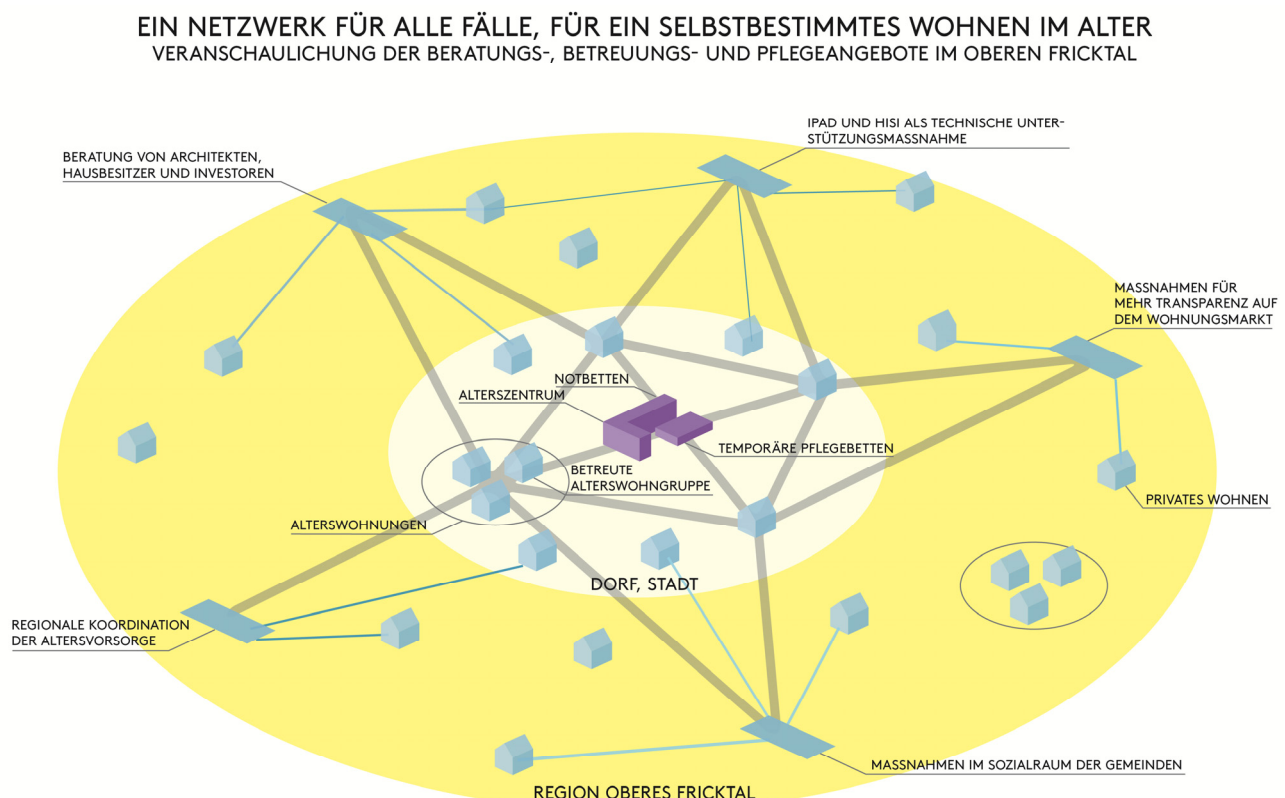
- Dokumentation der Zusammenarbeit mit institutionellen Akteuren (Projekte 1 bis 4)
- Forschungsgeleitete Projektentwicklung zu den Angeboten zur Unterstützung im Alltag (Projekte 5 und 6)

- Evaluation der Angebote zum Betreuten Wohnen im Übergang (Projekt 7)

Die Dokumentation der Projekte 1 bis 4 soll sicherstellen, dass gewonnene Erkenntnisse in der Regionalplanung weiter verwendet werden können. Die forschungsbegleitende Projektentwicklung der Unterstützungsangebote im Alltag (Projekte 5+6) soll dazu beitragen, dass der Verein die Lösungen nahe an den Bedürfnissen der Zielgruppe entwickelt. Mit der Evaluation der Angebote zum Betreuten Wohnen im Übergang (Projekt 7) soll überprüft werden, ob die Angebote auf der Temporärstation den gewünschten Effekt – den Übertritt in das Alterszentrum zu verzögern – auch tatsächlich erzielen und zur Entlastung von Angehörigen beitragen.

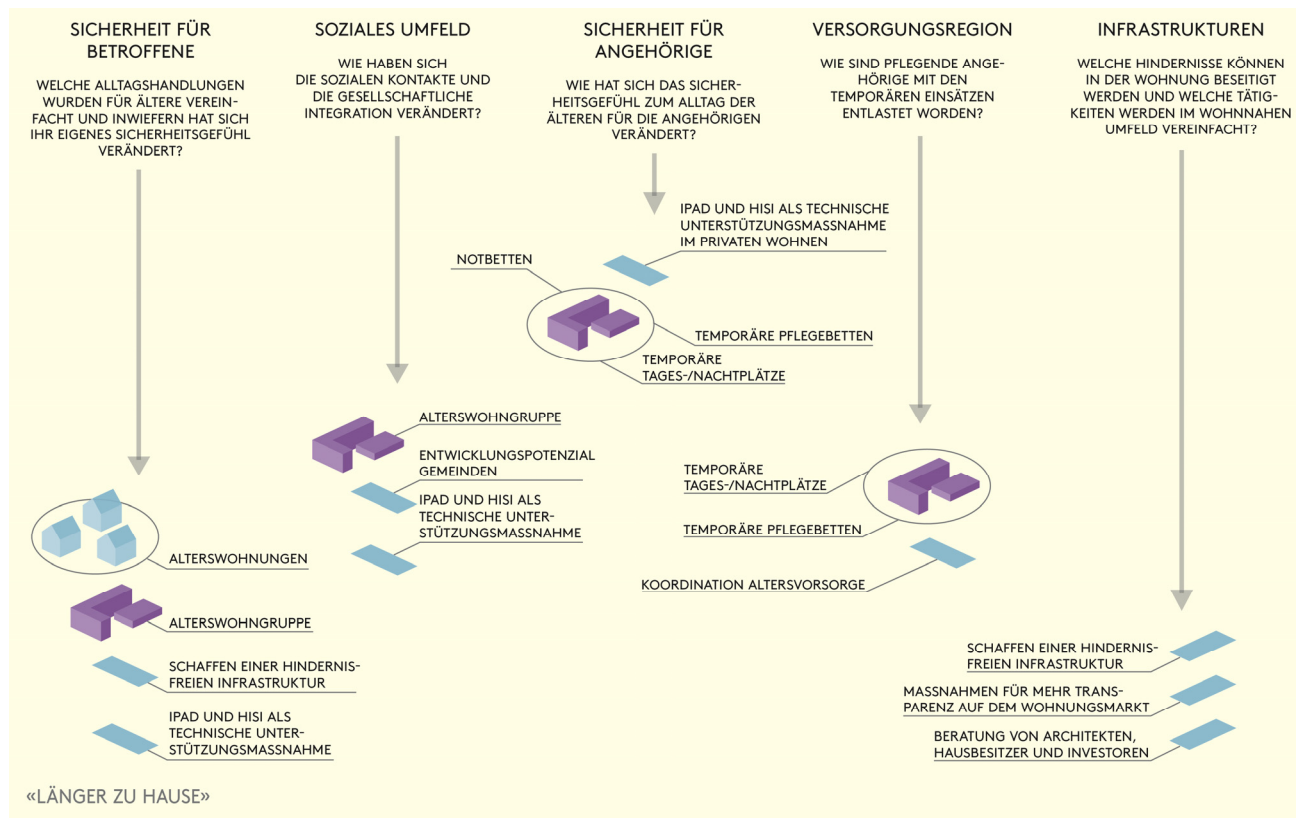
Nach zweijähriger Begleitung der Projekte zieht der vorliegende Schlussbericht Bilanz zu den umgesetzten Massnahmen und beantwortet so weit als möglich die gewünschten Fragen zu ihrer Wirkung. Das erwartete übergeordnete Erkenntnisinteresse, das in Kapitel 4.2 summarisch beurteilt wird, ist auf der folgenden Abbildung grafisch dargestellt.

Abbildung 5: Angebote des VAOF im regionalen Netzwerk



«LÄNGER ZU HAUSE»

Abbildung 6: Fragen zur Wirkung der entwickelten Angebote des VAOF



Im folgenden Kapitel 3 werden die sieben Projekte und die daraus gewonnenen Erkenntnisse detailliert dokumentiert. Dazu zählen auch vier Interviews, bei

denen die verantwortlichen Personen des VAOFs zu Worte kommen und über die Realitäten bei der Umsetzung berichten.

3 ERKENNTNISSE AUS DEN PROJEKTEN

Die folgenden Kapitel dokumentieren und evaluieren die einzelnen Projekte im Detail. In einem ersten Teil wird jeweils das Projekt mit seinen Massnahmen beschrieben. Im zweiten Teil wird die Umsetzung dokumentiert und in einem dritten Teil ein Fazit gezogen. Dabei werden immer sowohl inhaltliche Erkenntnisse herausgeschält (Begriffsklärung und Angebotsschärfung) als auch die Rollen des VAOF, der Region und des Kantons durchleuchtet (z.B. als Koordinator, Anbieter oder Dienstleister).

Die Kapitel bieten umfassende Informationen zu folgenden Fragen:

Kapitel 3.1, Koordination Altersvorsorge: Wie schafft es eine Region, die Altersvorsorge mit stationären Pflegebetten, ambulanten Leistungserbringenden und alternativen Angeboten zum Wohnen im Alter zu koordinieren?

Kapitel 3.2, Entwicklungspotenzial Gemeinden: Welche Rolle übernehmen Gemeinden beim Wohnen im Alter gegenüber ihren Einwohnerinnen und Einwohnern, welchen raumtypischen Herausforderungen stehen sie als Teil der Region gegenüber, welche regionalen Potenziale weisen sie auf und welches sind die typischen Aufgaben, die Gemeinden zum Wohnen im Alter angehen müssen?

Kapitel 3.3, Transparenz auf dem Wohnungsmarkt: Wie können institutionelle Akteure im Altersbereich den Zugang der älteren Menschen zu bestehendem altersgerechtem Wohnraum verbessern? Welche Unterschiede gibt es beim Angebot an «Alterswohnungen» und unter welchen Voraussetzungen stillen diese eine Nachfrage?

Kapitel 3.4, Sensibilisierung von Architekten, Bauherren und Investoren: Mit welchen Mitteln können institutionelle Akteure im Altersbereich dazu beitragen, dass bestehender und neuer Wohnraum altersgerecht gebaut oder umgebaut wird? Was sind konkrete Massnahmen zur Anpassung von bestehendem Wohnraum?

Kapitel 3.5, Hilferufsystem «mia» und «HiSi»: Was muss bei der Entwicklung und Bereitstellung eines technischen Hilferufsystems für den Alltag älterer Menschen beachtet werden? Wie spielen die technische Entwicklung, die Verwaltung und der Betrieb des Systems, die Abläufe hinter dem Hilferufsystem und die Bedürfnisse der Nutzenden zusammen?

Kapitel 3.6, Betreute Alterswohngruppe: Was ist unter einer betreuten Alterswohngruppe zu verstehen? Welche Zielgruppen und welches Betreuungskonzept stehen dahinter und wie wird ein solches Angebot in einen institutionellen Betrieb eingebunden?

Kapitel 3.7, Temporärstation (Notbetten, temporäre Pflegebetten): Unter welchen Voraussetzungen erfüllt eine Temporärstation ihren temporären Charakter? Worauf muss beim Aufbau einer solchen Station geachtet werden und wie läuft der Betrieb in der Realität?

3.1 Projekt I: Koordination Altersvorsorge

Inhaltsverzeichnis

3.1.1	Massnahmen des Vereins	12
3.1.2	Interview: Regionalpolitik	18
3.1.3	Fazit für die Studie	20
	Schlüsselfaktoren Regionalplanung	20
	Rollenverteilung	21

FREITAG, 9. JANUAR 2015

AARGAUER ZEITUNG
www.aargauerzeitung.ch 21

Das Fricktaler Konzept wird zum Vorbild

Studie Age-Stiftung lobt Denkansätze und Innovationen des Vereins für altersgerechtes Wohnen im Oberen Fricktal

VON MARC FISCHER

Wie kann das Wohnen im Alter regional organisiert werden? Welche Wohnformen und Hilfsmittel sind möglich, um einen definitiven Eintritt in ein Alterszentrum zu verzögern? Welche Rolle kommt den Anbietern, den Planungsverbänden und dem Kanton zu? Mit solchen Fragen befasst sich die Studie «Wohnen im Alter im Fricktal: Plänen in der Region».

In der Studie hat Joëlle Zimmerli vom Büro Zinnsaum sieben Projekte (siehe Box) des Vereins für Altersbetreuung im Oberen Fricktal (VAOF) während zweier Jahre begleitet und evaluiert.

«Es ist ein Glücksfall für die Region, dass sich die Akteure auf der politisch-behördlichen Ebene auskennen, aber auch den Praxisbezug haben.»

Karin Weiss Age-Stiftung

Entstanden ist sie auf Initiative des VAOF und des Planungsverbands Fricktal Regio; finanziert wurde sie mit Geldern aus dem Lotteriefonds des Kantons Aargau und der Age-Stiftung für gutes Wohnen im Alter, die auch die Umsetzung von Teilprojekten finanzierte. Der Schlussbericht ist derzeit in der Vernehmlassung bei den beteiligten Organisationen.

Vernetzung und Innovationen

Die Studie hält fest, dass der demografische Wandel nicht nur die zahlenmässige Zunahme der Senioren meint, sondern auch die veränderten Bedürfnisse und Lebensstile. Deshalb brauche es alternative Wohn- und Betreuungsangebote, wie beispielsweise die betreute Alterswohngruppe in Frick oder Temporärstationen in den Alterszentren.

Zudem, so eine weitere Erkenntnis der Studie, ist die Planung in grösseren Versorgungsregionen, wie sie im Fricktal gehandhabt wird, sinnvoll. Weiter hält die Autorin des Schlussberichtes fest:

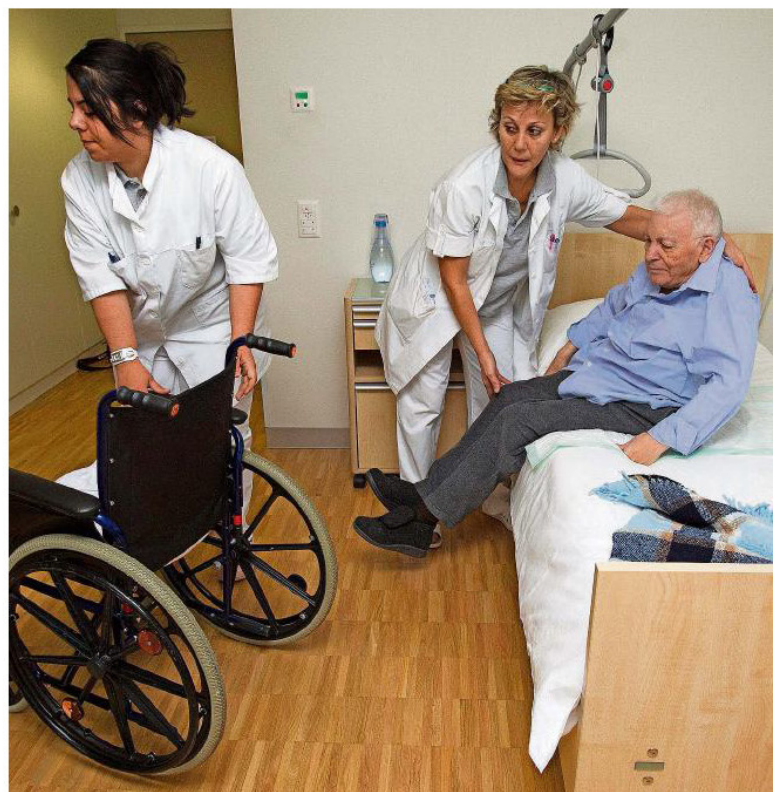
«Die Vernetzung, Koordination und Wissensvermittlung ist genauso wichtig wie das Schaffen von neuen Angeboten.» Der VAOF, der im konventionellen Sinn ein Anbieter von Pflegeplätzen ist, habe mit seinen neuen Angeboten seine Rolle ausgebaut und nehme mittlerweile auch eine wichtige Rolle als Wissensvermittler und in der Erarbeitung von Grundlagen ein.

Die Age-Stiftung koppelte ihre Unterstützung aber auch an die Bedingung, dass die Studie öffentlich zugänglich gemacht wird. «Uns haben die gewählte Netzwerkperspektive und die zukunftsgerichteten Projekte überzeugt», erklärt Karin Weiss, stellvertretende Geschäftsführerin der Age-Stiftung. Für die Fricktaler Verantwortlichen ist sie voll des Lobes und lobt deren Kreativität und Tatkraft. «Es ist ein Glücksfall für die Region, dass sich die Akteure auf der politisch-behördlichen Ebene auskennen, aber auch den Praxisbezug haben.» Urs Niffeler, Leiter Gesundheitsversorgung beim Kanton Aargau, ergänzt, im Fricktal werde «systematisch und genau» gearbeitet, so wie sich das der Kanton bei der Verabschiedung des neuen Pflegegesetzes (2007) gewünscht habe.

Dort heisst es, die Gemeinden seien für die «Planung und Sicherstellung eines bedarfsgerechten und qualitativ guten Angebots der ambulanten und stationären Langzeitpflege» zuständig. Dies solle durch «verstärkte Vernetzung, Koordination und Synergienutzung der Angebote» erreicht werden. «Im Fricktal wird diese Verantwortung offensichtlich wahrgenommen», so Niffeler.

Vorreiterrolle in der Schweiz

Karin Weiss lobt auch die Studie. «Die vernetzte Herangehensweise wurde dokumentiert. Es ist eine der ersten abgeschlossenen Studien in der Schweiz. Wir wollen sie breit streuen, damit auch andere Regionen von den Erfahrungen im Fricktal profitieren können.» Dass der Bedarf vorhanden ist, zeigte sich bei der Präsentation der Studie. Rund 100 Interessierte fanden sich in Frick ein – «aus dem ganzen Kanton», wie VAOF-Geschäftsführer Andre Rotzetter sagt. «Wir wurden vom Andrang überrascht.»



Mit neuen Wohnmodellen wie Alterswohngruppen will der VAOF den Gang ins Altersheim hinauszögern.

KEY

SIEBEN TEILPROJEKTE

Zu Hause alt werden - aber wie?

In der vorliegenden Studie werden gleich sieben aktuelle Projekte im Fricktal begleitet.

■ **Koordination der Altersvorsorge:** Der VAOF hat sein Ziel erreicht, die Planung der Pflegebetten ist gesamtfricktalisches und sorgt für bessere Planungssicherheit bei den Anbietern.

■ **Entwicklungspotenzial der Gemeinden:** Der VAOF konzentrierte sich auf die Vernetzung mit Organisationen und die Wissensvermittlung an Gemeinden.

■ **Transparenz auf dem Wohnungsmarkt:** Der VAOF hat zu einer schärferen Definition von «Alter wohnungen» beigetragen und unterscheidet zwischen «Alterswohnungen mit Betreuungsangeboten», «Senior wohnungen»

(ohne Betreuung, aber mit Senioren als bevorzugten Mietern) und «hinderlichen Wohnungen». Im freien Immobilienmarkt sind die Handlungsmöglichkeiten des VAOF beschränkt, auf der Vereins-Webseite sollen aber die Angebote vermerkt sein.

■ **Sensibilisierung der Architekten und Investoren:** Die geplanten Gespräche und Führungen haben stattgefunden. Die Sensibilität der Architekten sei aber derzeit noch gering.

■ **Hilfersystem-App:** Ursprünglich setzte der VAOF auf ein bestehendes, fernsehbasiertes System. Dieser Versuch wurde abgebrochen und eine eigene App entwickelt, die sich auch im Ernstfall als tauglich erwiesen hat. Zudem öffnet das iPad vielen Senioren

die Tür zu weiteren Kommunikations- und Dienstleistungsangeboten. Der Schulungs- und Wartungsaufwand ist aber nicht zu unterschätzen.

■ **Betreute Alterswohngruppe:** Dieses Projekt ist noch nicht umgesetzt. Eine Person lebt bereits in der Wohnung, eine zweite will bald einziehen. Zwei weitere werden noch gesucht. Der Fokus soll künftig vermehrt auf psychisch beeinträchtigte Personen im Pensionsalter gelegt werden.

■ **Temporärstation und Notbetten:** Beides ist stark ausgelastet. Von Nutzern wird kritisiert, dass auf der Temporärstation nur Doppelzimmer im Angebot stehen. Künftig müssten zudem Leerbetten eingeplant werden, damit im Notfall stets ein Bett frei ist. (MF)

Der Verein VAOF engagiert sich im Regionalplanungsverband mit dem Projekt «Koordination Altersvorsorge» für die Umsetzung der «Pflegekonzeption Fricktal». Eine Arbeitsgruppe, in welcher der VAOF die Projektleitung übernimmt, hat den Auftrag, den gesetzlichen Auftrag des Kantons zu erfüllen, den Langzeitbedarf an Pflegebetten zu erheben und den Bezirk Laufenburg auf eine Versorgungsregion Fricktal zu erweitern. Die Ziele des Auftrags sind:

- Die Entwicklung von Alterseinrichtungen und Altersresidenzen wird koordiniert.
- Die Pflegeleistungen der Gemeinden im Fricktal werden koordiniert.

Die Anfänge der regionalen Koordination sind noch vor dem Start der Arbeitsgruppe zu suchen. Die Koordination ist auch eng mit dem Strategieprozess des Vereins VAOF verwoben. Aus dem Strategieprozess ist letztlich die Konzeption der weiteren dokumentierten Projekte hervorgegangen. An den entsprechenden Stellen wird darauf verwiesen.

In den nächsten Kapiteln werden die Aktivitäten des VAOF chronologisch aufgearbeitet. In einem ersten Kapitel erfolgt die Dokumentation des Prozesses. Im zweiten Kapitel beschreibt der Geschäftsführer des VAOF im Interview seine wesentlichen Erkenntnisse sowie die nächsten Schritte und in einem dritten Kapitel wird das Fazit für die Studie gezogen.

3.1.1 Massnahmen des Vereins

Der VAOF startet die regionale Koordination der Langzeitpflege mit einer proaktiven Grundlagenarbeit.

Auf den 1. Januar 2008 tritt das neue Pflegegesetz im Kanton Aargau in Kraft, mit dem die Gemeinden und Bezirke für die Planung und Sicherstellung der ambulanten und stationären Pflege verantwortlich werden. Die Gemeinden sollen auf der Basis von Versorgungsregionen ihren Bettenbedarf planen. Die Versorgungsregionen werden bisher durch einen Bezirk gebildet. Die Regionalplanungsgruppe Fricktal Regio besteht aus vier Bezirken.

Bei der ersten regionalen Fricktal-Konferenz des Regionalplanungsverbandes im Dezember 2008 berichten die Regionalplaner über eine Grundlagenstudie zur Koordination der Pflegebetten, die im

Bezirk im Unteren Fricktal bereits erarbeitet worden ist. Die Gemeinden vereinbaren ein koordiniertes Vorgehen für das ganze Fricktal. Das weitere Vorgehen bleibt allerdings noch offen.

Im darauffolgenden Monat, im Januar 2009, bespricht der Vorstand des VAOF in der Vorstandssitzung, wie das Obere Fricktal die Koordination der Altersvorsorge aus seiner Perspektive angehen soll. Weil der Verein seine starke Position als Versorger in der stationären Altersbetreuung behalten möchte, entschliesst er sich für ein proaktives Vorgehen. Er möchte die gleiche Studie wie im Unteren Fricktal auch im Oberen Fricktal in Auftrag. Der Vorstand bewilligt den Kredit und übernimmt damit in Eigenregie Investitionskosten für die regionale Planung. Gegenüber den Mitgliedergemeinden begründet der VAOF das proaktive Vorgehen in einem Schreiben damit, dass sich der Verein als Zusammenschluss der Gemeinden versteht, der die stationäre Altersbetreuung plant und organisiert, und damit eine wichtige Rolle in dem vom Kanton geforderten gesetzlichen Auftrag für die Langzeitpflege spielt. Die Mitglieder beauftragen den Verein für die Studie.

Mitte Jahr 2009 präsentiert das beauftragte Planungsbüro dem Vorstand erste Resultate. Der Vorstand steht den Ergebnissen skeptisch gegenüber. Er hinterfragt, ob der Bedarf tatsächlich so hoch ist, wie er von der Studie ausgewiesen wird. Die Planer haben den Bedarf linear von der heutigen Situation in die Zukunft extrapoliert. Der Verein geht allerdings davon aus, dass sich aufgrund der besseren Gesundheit bei steigendem Alter sowie den besseren Möglichkeiten zum selbständigen Wohnen das Eintrittsalter in die Heime erhöhen wird. Die Geschäftsleitung fürchtet ein Überangebot an Betten, wenn zu grosszügig geplant wird. Sie stellt die Resultate bei der Studien einander gegenüber. Der grösste Unterschied liegt darin, dass das Untere Fricktal mit Betten langfristig eher unterversorgt ist, während die Situation im Oberen Fricktal entspannter ist. Die Geschäftsleitung zeigt allerdings auch auf, dass die Auslastung der Betten immer sehr hoch ist, was kurzfristig zu Engpässen bei Eintritten führen kann.

Daraus schliesst die Geschäftsleitung, dass es einen Bedarf nach flexiblen Betten gibt, um pflegende Angehörige zu entlasten und vorsorgende Eintritte ins Alterszentrum, die zur Sicherung eines Platzes gemacht werden, zu reduzieren. Solche Betten unterstützen auch einen flexibleren Umgang mit der unsi-

cheren Situation, wie viele Betten in Zukunft tatsächlich nachgefragt werden. Daneben schätzt der Verein auch vermehrt dezentrale dorforientierte Dienstleistungen als notwendig ein, damit ältere Menschen so lange als möglich zu Hause wohnen können.

Strategietag 2009: Der VAOF passt die Strategie an die Versorgungsregion an.

Der Vorstand beauftragt den Geschäftsführer, einen Strategietag vorzubereiten, um die Konsequenzen aus der Studie für den Verein zu diskutieren. Am Strategietag wird das Ziel einer gemeinsamen Versorgungsregion Fricktal in die langfristigen Ziele des Vereins aufgenommen. Der Vorstand beschliesst, mit den verantwortlichen Politikern im Unteren Fricktal Kontakt aufzunehmen, um sie von einer Koordination zu überzeugen.

Im Umgang mit der Studie beschliesst der Vorstand, die Zahlenbasis bei den Anbietern ambulanter Angebote nochmals zu verifizieren. Die Ressortverantwortlichen Soziales aus den Mitgliedergemeinden werden zu einer Präsentation der Studie eingeladen, was der VAOF zugleich als Gelegenheit nutzt, eine

stärkere Bindung der Gemeinden an den Verein zu schaffen.

Der Vorstand beschliesst die Kontaktaufnahme mit dem Spital Laufenburg, nicht jedoch mit einer privaten Anbieterin von Pflegeangeboten, die ausserhalb des gesetzlichen Auftrags handelt.

Der VAOF konzipiert weitere Angebote zum «Wohnen im Alter»

Ein wichtiger Strategieentscheid des VAOF zur Abfederung eines zu grosszügigen Ausbaus von Pflegebetten ist der schnelle Aufbau eines flexiblen Angebots zum Wohnen im Alter. Dazu zählen

- zur Entlastung von Angehörigen vierzehn Ferien- und Temporärplätze im Alterszentrum Bruggbach (→ siehe Projekt 7),
- ein Betreuungskonzept für die Alterswohnungen Mühlegasse mit einer technischen Plattform (→ siehe Projekt 5) und
- die Umwandlung einer Alterswohnung Bruggbach in eine betreute Wohngruppe (→ siehe Projekt 6).

Tabelle I: Timeline zur Koordination der Altersvorsorge in der Region Fricktal

Wann	Jan. 2008	Dez. 2008	Jan. 2009	Mai 2009	Juni 2009
Wer	Departement Gesundheit u. Soziales	1. Regionale Fricktal-Konferenz	Vorstandssitzung VAOF	Vorstandssitzung VAOF	Strategietag 2009 VAOF
Was	Neues Pflegegesetz tritt in Kraft. Gemeinden u. Bezirke werden für die Langzeitpflege im Bezirk verantwortlich.	Beschluss zum koordinierten Vorgehen	Beschluss zur Erarbeitung einer Grundlagenstudie für das Obere Fricktal	Präsentation der Ergebnisse durch das Planungsbüro	Das ganze Fricktal soll eine Versorgungsregion werden
Wann	Okt. 2009	Jan. 2010	Mai 2010	Juni 2010	Dez. 2010
Wer	Verbandsversammlung VAOF	2. Regionale Fricktal-Konferenz	Regionale Arbeitsgruppe	Vorstand VAOF	Departement Gesundheit u. Soziales
Was	Präsentation der Ergebnisse vor den Gemeinden	Bildung der Arbeitsgruppe für eine gemeinsame Versorgungsregion	Start der Arbeiten	Erweiterung der Mitgliedgemeinden auf die gesamte Versorgungsregion	Anpassung der Rechtsgrundlagen für grössere Versorgungsregionen
Wann	Jan. 2011	Juni 2011	Okt. 2011	Jan. 2012	Mai 2012
Wer	Regionale Arbeitsgruppe	Regionale Arbeitsgruppe	Regionale Arbeitsgruppe	4. Regionale Fricktal-Konferenz	Regionale Arbeitsgruppe
Was	Beschluss, ambulante Pflege vorrangig zu behandeln	Workshop zur Organisationsform der ambulanten und stationären Pflege	Veranstaltung mit allen Spitex-Organisationen	Arbeitsgruppe kommuniziert die Vision der fusionierten Spitex AG	Diskussion der Grundsätze zur stationären Langzeitpflege mit den Standortgemeinden
Wann	Juni 2012	Nov. 2012	Jan. 2013	Mai 2013	Jan. 2014
Wer	Strategietag 2012 VAOF	Regionale Arbeitsgruppe	5. Regionale Fricktal-Konferenz	Planungsverband Region Fricktal	Departement Gesundheit u. Soziales
Was	VAOF spielt in der Koordination der Versorgungsregion eine zentrale Rolle	Beschluss zum gemeinsamen Konzept für die stationäre Pflege	Präsentation des Konzepts	Antrag für die benötigten Pflegebetten beim Kanton	Genehmigung der Versorgungsregion und der geplanten Anzahl Betten
	Kanton Aargau				
	Region Fricktal				
	VAOF				

Ein weiteres Engagement sieht der Verein bei altersgerecht ausgebauten Wohnungen im Fricktal, damit ältere Menschen möglichst lange selbständig zu Hause wohnen können (→ siehe Projekte 3 und 4).

Zudem sollen die Gemeinden in Koordination mit der Spitex und Pro Senectute beim Aufbau von Serviceangeboten zum Betreuten Wohnen zu Hause unterstützt werden (→ siehe Projekt 2).

In den folgenden Monaten finden mehrere Gespräche mit dem Stadtammann und Vorsitzenden der Gemeindekonferenz des Bezirks Rheinfelden sowie dem Stadtschreiber und einer Delegation des Vorstandes VAOF statt. Die Beteiligten sind sich schnell einig, dass eine Versorgungsregion Fricktal sinnvoll ist. Sie beurteilen jedoch die Koordination als schwierig, da zwei Kantone und vier Bezirke des Kantons Aargau betroffen sind.

Nach Abschluss der Grundlagenarbeit mandatieren die Mitglieder des VAOF die Geschäftsstelle für das regionale Engagement.

Der VAOF präsentiert im Herbst 2009 die Resultate aus der Studie im Oberen Fricktal im Rahmen der Vereinsversammlung seinen Mitgliedergemeinden. Bei dieser Präsentation ist auch eine Aussprache zum weiteren Vorgehen des Vereins in der regionalen Koordination nach gesetzlicher Vorgabe vorgesehen, weshalb die Sozialvorsteher gebeten werden, sich mit einem Mitglied der politischen Exekutive zu verstärken. Der Verein empfiehlt seinen Mitgliedergemeinden, sich in der Regionalplanung Fricktal Regio im Rahmen der «Arbeitsgruppe Alter» zu engagieren. Diese Arbeitsgruppe soll die Basisarbeit für die regionale Koordination der Altersvorsorge übernehmen.

Der VAOF stimmt die Strategie mit dem kantonalen Pflegekonzept ab und informiert seine Mitglieder.

Im Dezember 2009 werden die Mitgliedergemeinden des VAOF über den erfolgreichen Gesprächsverlauf mit den Verantwortlichen des Bezirks Rheinfelden informiert. Im Februar 2010 informiert der VAOF die Mitgliedergemeinden in einem Brief, dass die Pflegeheimkonzeption des Kantons erschienen ist. Darin

ist auch eine Begründung enthalten, dass sich der Bettenbedarf nicht linear entwickeln wird. Im kantonalen Pflegekonzept ist eine Auslegeordnung von ergänzenden Massnahmen im stationären Langzeitbereich aufgelistet, die von den Gemeinden und Bezirken zu den klassischen Pflegebetten angeboten werden sollen. Dazu zählen Temporäre Pflegeplätze, die vom Kanton begrüsst werden, sowie alternative Wohn- und Betreuungsformen.

2010 erhält der VAOF auch vom Regionalplanungsverband den Auftrag für die Koordination der Altersvorsorge.

Im Januar 2010 findet die zweite Regionalkonferenz von Fricktal Regio zur Umsetzung des Regionalentwicklungskonzepts statt. Der Planungsverband erteilt den Auftrag, ein regionales Entwicklungskonzept zur Altersbetreuung im Fricktal zu erstellen und setzt wie vom VAOF erwartet eine Arbeitsgruppe ein. Der erste Auftrag an die Arbeitsgruppe ist die Bedarfsplanung Langzeitpflege. Der VAOF engagiert sich als Fachvertreter neben der Spitex und dem Gesundheitszentrum Fricktal in der Projektleitung:

- Planung der idealen Versorgungsregion Fricktal
- Planung der Pflegeplätze (Ort, Anzahl, Zeit)
- Planung der ambulanten Betreuung (Struktur der Spitex, Organisationen)

Der zweite Auftrag lautet, ein «Forum für Altersfragen Fricktal» aufzubauen. Dieses soll sich aus Vertretenden des Kantons und der Gemeinden, Leistungserbringenden, Fachleuten der Langzeitpflege sowie der Leistungsempfangenden zusammensetzen. Das Forum übernimmt strategische Aufgaben:

- Beratung des kantonalen Departements Gesundheit und Soziales DGS in strategischen Fragen der Langzeitpflege
- Beratung der Gemeinden in Altersfragen
- Gegenseitige Information sowie Information Dritter.
- Erarbeitung von Vorschlägen zur verstärkten Vernetzung, Koordination und Synergienutzung von Angeboten zur Langzeitversorgung.

Der VAOF engagiert sich auch in diesem Forum als Fachvertreter.

Der dritte Auftrag beinhaltet die Berichterstattung über den Verlauf des Projekts im Rahmen der Regionalkonferenzen.

Im Mai 2010 beginnt die Arbeitsgruppe, das regionale Entwicklungskonzept auszuarbeiten. Der Kanton wird von Fricktal Regio über das Vorgehen informiert und eingeladen, sich zwecks vertikaler Vernetzung im Forum zu beteiligen.

Der VAOF ergänzt seine Mitglieder auf die gesamt Planungsregion.

An seinem Strategietag im Juni 2010 stellt der VAOF fest, dass drei Gemeinden aus dem Oberen Fricktal, die ebenfalls im Regionalplanungsverband Fricktal Regio sind und zum Bezirk Brugg gehören, nicht Mitglieder des VAOFs sind. Der Vorstand beschliesst im Rahmen einer kurzfristigen Massnahme, die Gemeinden von einer Mitgliedschaft zu überzeugen. Diese lassen sich gewinnen und werden bei der Vollversammlung 2011 in den Verein aufgenommen.

Der VAOF berechnet den Bettenbedarf für die Planungsregionen.

Der VAOF rechnet die aktuellen kantonalen Kennzahlen zur Langzeitpflege und zum kantonalen Pflegebettenbedarf aus der neu erschienenen OBSAN-Studie 2010 des Schweizerischen Gesundheitsobservatoriums, das von Bund und Kantonen getragen wird, im Rahmen seines Engagement in der regionalen Arbeitsgruppe für das Fricktal um. Er stellt fest, dass die neue empirisch abgestützte Pflegequote tiefer als der bisher angenommene Wert ist. Auf Basis der kantonalen Berechnungen aus der OBSAN-Studie leitet der Verein für das Fricktal einen Anteil Pflegebetten von 12.12% oder 1'027 Betten für das Jahr 2025 ab.

Der Kanton passt die Rechtsgrundlagen an die Planungsregionen an.

Auf Ende 2010 passt der Kanton Aargau seine Verordnung zu den Versorgungsregionen auf die Realität der Regionalplanungsverbände an. Nun können die Regionen das Einzugsgebiet der Bevölkerung bei der Planung einbeziehen, es soll nicht mehr der einzelne Bezirk als Einheit gelten.

Der Vorstand des VAOF beschliesst, das Vorprojekt zur Erweiterung des Alterszentrums zu starten.

Die Überprüfung einer Bettenaufstockung im Alterszentrum Klostermann des VAOF ergibt, dass im Herbst des darauffolgenden Jahres ein Vorprojekt gestartet werden soll. Das Bewilligungsverfahren für neue Pflegeplätze läuft.

Die Arbeitsgruppe Fricktal Regio koordiniert die Spitex.

Ab Ende 2010 finden die ersten Projektleitungssitzungen der regionalen Arbeitsgruppe statt. Die Arbeitsgruppe erstellt eine Auslegeordnung der Langzeitpflege und beschliesst, die ambulante Pflege vorrangig zu behandeln, da die Spitex die Basis einer guten Versorgung zum Wohnen im Alter ist. Die Arbeitsgruppe geht von den Erfahrungen aus dem Kanton Waadt aus, welche aufzeigen, dass bei einer guten Spitex weniger stationäre Pflegebetten gebraucht werden und damit Kosten gespart werden können. Die Einsparung der Kosten erfolgt sowohl beim einmaligen Bau eines Pflegeheims als auch bei den wiederkehrenden Wohnkosten im Betrieb.

In einem darauffolgenden Workshop Mitte 2011 diskutiert die Arbeitsgruppe die ideale Organisation der ambulanten und stationären Pflege im Fricktal. Die Arbeitsgruppe erstellt als Grundlage eine «Versorgungskette» die aus der eigenen Wohnung, der Alterswohnung mit Serviceleistungen, dem Pflegezentrum und dem geriatrischen Kompetenzzentrum besteht und verteilt die Verantwortlichkeiten der Institutionen Spitex, Alters- und Pflegeheime sowie Gesundheitszentrum auf diese Versorgungskette. Daraus resultiert als Kernaufgabe, die zersplitterten Spitex-Organisationen im Fricktal zu einer Organisation «Spitex Fricktal» zu vereinen. Bis Ende 2011 soll ein Zusammenschluss überprüft werden, so dass in der nächsten Fricktal-Konferenz eine Lösung präsentiert werden kann. Im Namen von Fricktal Regio organisiert die Arbeitsgruppe einen Workshop mit sämtlichen Spitex-Organisationen und präsentiert ihnen den Vorschlag. Daraufhin finden diverse Spitex-interne Diskussionen statt und die Arbeitsgruppe zieht sich aus der konkreten Arbeit zurück. Von den elf Spitex-Verbänden entscheiden sich schliesslich sechs zur Fusion, zwei bleiben unentschlossen und zwei möchten in eine separate Kooperation

eintreten. Nur eine Spitex will autonom bleiben. Die Arbeitsgruppe präsentiert die Vision der «Spitex Fricktal» im Januar 2012 an der dritten Fricktal-Konferenz.

Die Arbeitsgruppe Fricktal Regio koordiniert die regionalen Pflegeplätze.

Die regionale Arbeitsgruppe hält in ihren Sitzungen Mitte 2011 fest, dass die Pflegebetten, welche auf fünf Institutionen verteilt sind und zu denen auch der VAOF gehört, künftig allen Bewohnerinnen und Bewohnern offen stehen sollen, unabhängig ihrer Wohngemeinde. Die Schaffung neuer Betten soll in einer gemeinsamen Strategie der Institutionen, koordiniert für das ganze Fricktal erfolgen. Zur Verhinderung von Überkapazitäten und im Interesse der Kostenoptimierung formuliert die Arbeitsgruppe Grundsätze, die abgestimmt werden sollen:

- Durch den Ausbau der ambulanten Pflege wird der Pflegebettenbedarf gedämpft.
- Es werden so viele Betten wie nötig und so wenig wie möglich geschaffen. Die demografischen Entwicklungen werden laufend berücksichtigt.
- Bei der Bereitstellung neuer Betten werden Synergien mit bestehenden Häusern gesucht.
- Für den Bau neuer Häuser wird ein Musterangebot für eine betriebliche Organisation definiert.

Zur Koordination der Pflegebetten zählt auch eine Anpassung der Tarifverordnung, so dass für alle Bewohnerinnen und Bewohner dieselben Voraussetzungen gelten.

Im Mai 2012 lädt die Arbeitsgruppe alle Institutionen und Träger der stationären Langzeitpflege sowie die Gemeindeammänner der Standortgemeinden zu einer Aussprache ein. Die Arbeitsgruppe diskutiert mit den Gästen die Grundsätze und verlangt eine schriftliche Stellungnahme für das weitere Vorgehen.

Bis Ende Jahr geben alle Institutionen mit Pflegebetten im Sinne einer Absichtserklärung ihr Einverständnis zu den Grundsätzen. Als Zusammenarbeitsform bevorzugen alle Institutionen Kooperationsverträge, die über den Regionalplanungsverband koordiniert werden. Eine Fusion wird nicht angestrebt. Auch der VAOF zeigt sich bereit, mit den weiteren Anbietern zu kooperieren und bei Bedarf ein weiteres Alterszentrum zu bauen. Er führt konkret Gespräche mit einer Gemeinde, die Interesse an einer

Kooperationsvereinbarung für ihr Pflegeheim hat. Der Träger entscheidet sich jedoch, autonom zu bleiben.

Die regionale Arbeitsgruppe beschliesst Ende 2012, ein gemeinsames Konzept für alle Anbieter in der stationären Pflege auszuarbeiten und an der nächsten Fricktal-Konferenz im Januar 2013 zu präsentieren. Das Konzept soll anschliessend beim Kanton eingereicht werden und eine gemeinsame gestaffelte Reservation der zu bauenden Pflegeplätze beantragt werden. Zudem erhält der VAOF von der Region den Auftrag, bis 2017 ein Pflegeheim zu bauen.

Strategietag 2012: Der VAOF übernimmt weiterhin eine führende Rolle in der Versorgungsregion.

Der Vorstand hält bei der Diskussion der Strategie im Juni 2012 fest, dass ein als zu Beginn als unrealistisch erachtetes Ziel sehr schnell erreicht worden ist und der VAOF im neuen regionalen Gremium eine zentrale Rolle spielt. Er beschliesst, auch im folgenden Jahr eine führende Rolle im Aufbau des Versorgungsraums Fricktal einzunehmen.

Das Vorprojekt zur Erweiterung des Alterszentrums Klostermatt in Laufenburg ist mittlerweile abgeschlossen. Ende Jahr bewilligt die Vereinsversammlung den Baukredit und die Baukommission nimmt anfangs 2013 ihre Arbeit auf.

Der VAOF setzt weitere Angebote zum «Wohnen im Alter» um.

Der VAOF hält in der Strategie 2012 fest, dass zur Unterstützung der Gemeinden mit Serviceangeboten auch das Gestalten eines altersgerechten Sozialraums zählt (→ siehe Projekt 2) und dass der Verein die Gemeinden beim Marketing von altersgerechten Wohnungen unterstützen will (→ siehe Projekt 3). Verschiedene Konzepte für die flexiblen Angebote zum Wohnen im Alter sind nun ausgearbeitet und sollen umgesetzt werden. Der VAOF beschliesst, beim Lotteriefonds Aargau sowie bei der Age Stiftung einen Antrag für Fördergelder zu stellen.

Die angefragten Stiftungen unterstützen den VAOF bei der Umsetzung seiner Projekte finanziell.

Sowohl der Lotteriefonds als auch die Age Stiftung unterstützen den VAOF bei der Umsetzung seiner Projekte finanziell. Mit der Genehmigung der Fördergelder der Age Stiftung wird im Herbst 2012 auch die Begleitstudie gestartet. Mit der Begleitstudie sollen eine bedürfnisorientierte Projektentwicklung sowie eine transparente Dokumentation der Prozesse zur Wissensvermittlung unterstützt werden.

Der Regionalplanungsverband reicht seine Bedarfsplanung beim Kanton ein.

Ein Jahr später, Ende Mai 2013, stellt der Planungsverband Regio Fricktal beim Kanton Aargau seinen Antrag für die Zahl der bis 2030 benötigten Pflegebetten, auf Basis der Grundlagenarbeit der regionalen Arbeitsgruppe. Da die Region von einem geringeren Bedarf als der Kanton ausgeht, bittet der Planungsverband formell darum, dass die Abweichung von der kantonalen Bedarfsplanung für das Fricktal genehmigt wird. Er begründet den geringeren Wert auch damit, dass die Betten durch die Tätigkeiten der Spitex substituiert werden und verweist auf die geplante Fusion der Spitex-Verbände.

Der VAOF treibt die Umsetzung weiterer Pflegebetten voran.

Um möglichst rasch bei der Umsetzung des kantonalen Pflegeheimkonzepts mitwirken zu können, treibt der VAOF die Planungsphase für ein neues Alterszentrum voran. Dazu zählen das Raumkonzept, das Finanzierungskonzept und die Profilerstellung.

Ein weiteres wichtiges Thema für den VAOF ist der Umgang mit der Tarifstruktur, die der Verein als Wettbewerbsvorteil gegenüber anderen Institutionen halten möchte: Wegen des Neubaus ist eine Tarifanpassung notwendig. Die durch die Baukosten entstehenden höheren Kosten für ein neues Bett sollen allerdings von der gesamten Region und nicht nur von den Bewohnenden des Neubaus getragen werden, da die Pflegeleistungen überall dieselben sind. Für diese Gleichbehandlung sollen die Tarife in den nächsten Jahren überall schrittweise erhöht werden.

Der Kanton genehmigt die Bedarfsplanung.

Der Kanton bestätigt der Region anfangs 2014 schriftlich, dass die Bedarfsplanung mit der geringeren Anzahl Betten bewilligt wird. Die Argumentation und Planung der Region hat gegriffen.

Die 6. Fricktal-Konferenz 2014 zieht eine positive Bilanz.

Bei der sechsten Fricktal-Konferenz im Januar 2014 zieht die Region eine erste Bilanz zur Umsetzung ihres Raumentwicklungskonzepts REK. Von 2005 bis 2012 hat sich die Zahl der Einwohnerinnen und Einwohner überdurchschnittlich stark erhöht (10% gegenüber 9% im Kanton und 7% in der Schweiz). Das Wachstum hat vorwiegend in den vorgesehenen Verdichtungsräumen stattgefunden. Die stärkste Ursache für das Bevölkerungswachstum ist die steigende Lebenserwartung der älteren Generationen, was zu weniger Sterbefällen führte.

Die Bedeutung des Wohnkantons ist im beobachteten Zeitraum grösser geworden als die Bedeutung des Arbeitskantons. Die Zahl der Erwerbstätigen ist 2001 bis 2008 im kantonalen und Schweizer Vergleich unterdurchschnittlich stark gewachsen (4 vs. 9% Kanton und 7% Schweiz). Das Thema «Leben und Wohnen im Alter» behält im Kontext dieser Entwicklung seine hohe Bedeutung für die Lebensqualität der Menschen in der Region.

Bei der Fricktal-Konferenz werden zudem die Ergebnisse aus den Umsetzungsprojekten des REK präsentiert. Der Schwerpunkt «Leben und Wohnen im Alter» mit der Bedarfsplanung Langzeitpflege und Koordination der Altersvorsorge kann Erfolge vorweisen: Die Bedarfsplanung wurde beim Departement Gesundheit und Soziales beim Kanton eingereicht und genehmigt. Dazu zählen die Definition der Versorgungsregion, die Gründung der Spitex Fricktal AG, das Gesamtkonzept Bedarfsplanung Fricktal bis 2030, die Festlegung der baulichen Entwicklung von Pflegeplätzen bis 2020 und eine Neuorientierung mit Fokussierung auf die Übergangspflege, eine befristete Langzeitpflege und einer Akutgeriatrie. Die Versorgungsregion ist Grundlage einer abgestimmten regionalen Planung und erleichtert das Nutzen von Synergien zwischen den Pflegeheimen. Die Institutionen stehen nun allen Fricktalerinnen und Frickta-

lern offen, was nicht nur den Lebenswelten der Menschen entgegenkommt, sondern auch das Optimieren von Kosten erleichtert.

Das Angebot für die stationäre Langzeitpflege ist langfristig geplant:

- 25 bis 30 Betten in der Klostermatte, Laufenburg (Ausbau 2013/14)
- 80 Betten im Salmenpark, Rheinfelden (2015)
- 100 Betten, die durch den VAOF bereitgestellt werden (2017/2018)
- 100 Betten in Möhlin (ca. 2025)
- 100 Betten, die durch den VAOF bereitgestellt werden (ca. 2030)
- 100 Betten in Kaiseraugst (ca. 2035)
- 40 Betten an der Lindenstrasse Rheinfelden (Reserve)
- (80 Betten) durch den Ausbau privater Institutionen

Der VAOF übernimmt in der langfristigen Bereitstellung von 200 neuen Betten für die Region eine zentrale Rolle in der Gewährleistung der Versorgungssicherheit.

3.1.2 Interview: Regionalpolitik

Der Geschäftsführer des VAOF, Andre Rotzetter, erklärt im Interview die wichtigsten Meilensteine in der Koordination der Altersvorsorge, weshalb die Regionalplanung im Fricktal gut funktioniert und macht einen Ausblick auf die nächsten Schritte.

Wenn Sie einen Blick zurück werfen: welches waren die entscheidenden Momente in der Koordination der Altersvorsorge?

Die Diskussion hat bereits vor sechs Jahren begonnen, als ich die Geschäftsleitung übernommen habe. Damals haben die Bezirke völlig unabhängig voneinander geplant, als wäre dies gegeben. Als wir mit den Gesprächen begonnen haben, haben die Bezirke relativ schnell gemerkt, dass sie das Thema eigentlich nur gemeinsam angehen könnten. Die Verhandlungen fanden mit dem Präsidenten der Gemeindeamman-Konferenz des Bezirks Rheinfelden statt. Wir haben uns im Namen des oberen Fricktals engagiert und der Gemeindeamman von Rheinfelden hat für das untere Fricktal «am Karren»

gezogen. Wir haben offene Türen eingerannt. Nachher hat eines das andere ergeben. Die gemeinsame Planung war zwar in der langjährigen Strategie des VAOF vorgesehen. Man ging aber davon aus, dass eine gemeinsame Planung noch weit in der Ferne liegt.

Welches waren aus Ihrer Sicht die Erfolgsfaktoren in der Konstellation Verein, Region, Kanton?

Der Kanton hat am Anfang keine Rolle gespielt oder vielmehr gegen unsere Interessen einer regionalen Planung gewirkt. Mit einer gesetzlichen Anpassung hat er nämlich verankert, dass die Verantwortung für die Langzeitpflege an die Gemeinden und die Bezirke abgegeben wird. Gleichzeitig haben wir von unten beschlossen, dass nicht die Gemeinden und Bezirke, sondern die ganze Region zuständig ist. Letztlich hat der Kanton unser Modell akzeptiert.

Ausserdem hat der Kanton mit zu hohen Werten gerechnet, was die Bettenzahl betrifft. Wir mussten viel Überzeugungsarbeit leisten, damit wir diese Zahl den Realitäten anpassen konnten. In dieser ganzen Zeit ist der VAOF in den Hintergrund getreten und der Vorstand hat beschlossen, seine Kräfte in die Regionalplanungsgruppe Fricktal Regio zu stecken. Ich habe die Rolle übernommen, hartnäckig auf die Fehlplanung mit den zu vielen Betten hinzuweisen.

Gab es einen Moment, indem die Koordination zu scheitern drohte?

Nein, eigentlich nicht. Es gab auf der einen Seite diejenigen Leute, die sich mit der Materie vertieft auseinandergesetzt, Zahlen und Vorgaben hinterfragt und strategisch gedacht haben. Und daneben gab es die Organisationen, die auf dem Markt tätig sind. Ein wichtiges Projekt war, dass wir die Spitex-Verbände von einer Fusion überzeugt haben, weil sie eine wichtige Rolle in der Strategie «ambulant vor stationär» und somit zur Entlastung der Pflegebetten einnehmen und diese Rolle als gemeinsame Organisation besser übernehmen können. Die Fusion ist mit einem Grossteil der Organisationen gelungen. Ähnlich war es bei der Koordination der Pflegeheime, die wir von Anfang an in die Diskussionen eingebunden haben. Über diese Gespräche ist auch die gemeinsame Planung entstanden, wer wann wie

viele Betten baut. Allerdings sind die Pflegeheime in der gemeinsamen Administration noch nicht weiter gekommen. Das wäre der nächste Quantensprung.

Was sind konkret die nächsten Schritte und in welchem Rahmen finden sie statt?

Im nächsten Schritt wird sich der Kanton stärker einbringen. Alle Träger von Pflegeheimen im Fricktal sind zu einer Konferenz eingeladen. Das Gesundheitsdepartement des Kantons wird ein Inputreferat halten und den Trägern zeigen, welche Rolle sie in Zukunft übernehmen und welchen Entscheidungsspielraum sie haben, da sie ja nun einen «Leistungsauftrag» des Kantons haben und nicht mehr vollständig autonom sind. So haben sie weniger Spielraum bei den Pflege-тарифen, die vom Regierungsrat festgelegt werden. Und sie haben eine Rechenschaftspflicht gegenüber dem Kanton und müssen Kennzahlen liefern. Das wirkt sich auf die Buchhaltung aus, die nun ähnlich geführt werden muss. Viele Träger arbeiten mit sehr alten Systemen. Wenn die Kennzahlen – die mit der Kostendeckung übereinstimmen müssen – nicht identisch erfasst werden, geraten die Pflegeheime ins Minus. Gleichzeitig haben sie keinen Handlungsspielraum mehr, die Tarife autonom zu erhöhen. Wir müssen gemeinsam mit dem Kanton einen Benchmark entwickeln, damit wir bei den Kennzahlen mit gleich langen Ellen messen. Wir haben im Kanton eine Arbeitsgruppe gebildet, in der ich mich als Vertreter des Spitalverbands engagiere und in der auch der Kanton vertreten ist. Über den Regionalplanungsverband (Repla) haben wir erreicht, dass die Träger ihre Zahlen anonymisiert offenlegen, damit wir sie für den Benchmark nutzen können.

Als VAOF haben wir nun die Aufgabe, das nächste Pflegeheim zu bauen. Wir sind daran, Land zu sichern und das Profil für das neue Zentrum zu definieren.

Weshalb funktioniert die koordinierte Planung im ländlichen Fricktal so gut?

Der Vorteil des Fricktals ist sicher, dass man sich kennt, und dass weniger Parteien und Ideologien sondern vielmehr die gemeinsame Arbeit im Vordergrund stehen. Ein Vorteil war auch, dass

wir mit dem VAOF bereits ein solches Modell führen. Wir haben mehrere Pflegezentren, was uns einen internen Benchmark ermöglicht. Mit der Einführung des Geschäftsführungsmodells im Jahr 2000 haben wir uns so organisiert, dass wir die operative Leitung der Zentren und die strategische Geschäftsführung voneinander getrennt haben. Diese Arbeitsweise half uns, die regionale Sicht einzunehmen. Ein Heimleiter könnte sich gar nicht die Zeit freischaufeln und im Normalfall nicht die Distanz gewinnen, um regionalstrategisch zu planen.

Was sind die anstehenden regionalplanerischen Fragen in der Repla und welche Rolle spielt der VAOF darin?

Die Repla bietet den Mitgliedsgemeinden die Möglichkeit, Projekte zu machen und diese jährlich bei der Konferenz zu präsentieren. Nächstes Jahr präsentieren wir die Ergebnisse aus der anstehenden Konferenz mit den Trägern der Pflegeheime. Ich erlebe in der Repla den Widerstand der kleinen Gemeinden viel weniger als an anderen Orten, wo «von oben nach unten» geplant wird und sich kleine Gemeinden überrollt fühlen. Das Engagement bei Fricktal Regio steht und fällt aber letztlich mit den Leuten.

Welches sind die zukünftigen strategischen Fragen, denen sich der VAOF widmet? Oder steht nun die Umsetzung an?

Der Verein arbeitet strategisch in einem 3-Jahres-Rythmus. Das heisst, nächstes Jahr gibt es wieder eine neue Gesamtstrategie. Wir gehen davon aus, dass wir die Projekte aus der letzten Strategie abschliessen und konsolidieren können. Wir wollen die Strategie völlig neu aufbauen, darin sollen auch die Erkenntnisse aus dem eben erschienenen Age Report III integriert werden. Diesen Themen widmen wir uns nun. Meine persönliche Einschätzung ist, dass das neu zu planende Pflegeheim die Knacknuss sein wird. Ich stelle mir immer noch die Frage, ob es das Heim wirklich braucht. Wir bauen aktuell in Laufenburg über 40 Alterswohnungen mit Betreuungsmöglichkeiten, die an das Pflegezentrum gekoppelt sind. Solche Modelle sind aus meiner Sicht die Zukunft, als Vorstufe für die Pflegeheime, deren Plätze deutlich reduziert werden können. Die ersten Alterswohnungen in Frick

haben wir 2004 einfach gebaut und nicht in die Pflegezentren eingebunden, das machen wir nun nachträglich. Bei den neuen haben wir das von Anfang an gemacht. Damit die Alterswohnungen tatsächlich als Vorstufe zum Pflegezentrum genutzt werden, müssen die Bewohnenden einen pauschalen Betreuungsbetrag zahlen, der sich finanziell auswirkt. So wollen wir verhindern, dass ältere Personen ohne Betreuungsbedarf einziehen. Uns stellt sich also die Frage, ob wir nicht eine grosse Fehlinvestition machen und ob wir eher defensiv vorgehen sollen. Das neue Pflegeheim muss mit einer grossen Flexibilität geplant werden. Um uns an bestehenden Modellen zu orientieren, planen wir nächstes Jahr eine Besichtigungstour.

Sah sich der Verein in bestimmten Phasen im Rollenkonflikt und wenn ja, wie hat er die Situation gelöst?

Ein Rollenkonflikt ist, dass wir die Grossen sind. Vor zwei Jahren hatten wir Gespräche mit einem Heim für eine Zusammenarbeit. Sie hatten aber Angst, von uns dominiert zu werden. Und weil wir in der Repla eine sehr starke Rolle einnehmen, gibt es teilweise eine abwehrende Haltung. Dabei werden unsere eigenen Heime sehr autonom geführt, was die anderen Pflegeheime eigentlich sehen könnten.

Und zum Schluss: Welche Erwartungen hat der Verein nun an den Kanton? Und welche an die Region?

Ich habe zwei Erwartungen: Heute ist die Finanzierung des Betreuten Wohnens nicht sichergestellt. Ich habe in meiner Funktion als Grossrat im Kanton Aargau einen Vorstoss gemacht, der Kanton solle Lösungen aufzeigen, wie Betreutes Wohnen über Ergänzungsleistungen geregelt werden kann. Mit den 25 Franken, die uns pro Stunde zustehen, können wir die Leistungen nicht kostendeckend betreiben. Wir sind nun daran zu definieren, was Betreutes Wohnen überhaupt umfasst. Das andere ist, dass die gesamte Planung der Pflegeplätze neu geordnet werden muss. Heute sind viele Träger auf dem Markt, die durch den Kanton den Anreiz erhalten, neue Pflegeplätze zu bauen. Aber die demografischen Veränderungen führen nicht zu mehr Pflegefällen, weil die Alten auch länger gesund

bleiben und zu Hause wohnen können. So wird es lediglich zu einem Überangebot und einem Verdrängungskampf kommen. Die Gesamtplanung des Kantons ist bereits heute veraltet. 2010 hat er die Berechnung auf Basis der OBSAN-Studie gemacht, die für Deutschland verfasst wurde, und die Zahlen linear für die Region hochgerechnet. Das ist keine realistische Planung, die veränderte gesellschaftliche Bedürfnisse und Möglichkeiten berücksichtigt. Problematisch ist auch, dass die teilstationäre Betreuung aus dem KVG entfernt wurde. Diese muss unbedingt wieder integriert werden. Die älteren Personen zahlen das betreute Wohnen selbstständig. Der Kanton soll die Finanzierung des Betreuten Wohnens über Ergänzungsleistungen absichern. Die Pflege ist ja über die Pflegefinanzierung geregelt.

3.1.3 Fazit für die Studie

Die Ziele des Projekts waren, die Entwicklung von Alterseinrichtungen und die Pflegeleistungen der Gemeinden im Fricktal zu koordinieren. Diese Projektziele sind im Zeitraum der Begleitstudie erreicht worden. Die Versorgungsregion Fricktal ist umgesetzt und vom Kanton genehmigt, die Alterseinrichtungen stehen nun den Bewohnerinnen und Bewohner der gesamten Region offen. Dazu sind die Pflegeheime eine formelle Kooperation miteinander eingegangen und ein Grossteil der Spitex-Organisationen hat fusioniert. Aus dem Projekt können Schlüsselfaktoren in der Regionalplanung abgeleitet und die Rollen der beteiligten Akteure beleuchtet werden.

Schlüsselfaktoren Regionalplanung

Versorgungsregion: Mit dem grösseren Einzugsgebiet entsteht mehr Flexibilität bei der Auslastung der bestehenden und Planung von neuen Angeboten, da die Nachfrage nun auf mehr Gemeinden verteilt ist.

Institutionelle Koordination: Die enge Zusammenarbeit der Institutionen führt für alle Beteiligten zu grösserer Planungssicherheit beim Bau neuer Pflegebetten und zur Absicherung der Investitionen. Die Kosten für die höhere Sicherheit tragen die Institutionen mit der geringeren Flexibilität zur Anpassung der eigenen Tarife. Die

grosse Herausforderung besteht in der Anpassung der historisch gewachsenen Betriebsbuchhaltungen auf einen gemeinsamen Nenner.

Regionalplanung: Das Format des Regionalplanungsverbandes mit der gemeinsamen Entwicklungsstrategie, den regelmässigen Konferenzen und der Freiwilligkeit zur Umsetzung von Projekten hat die Koordination der Altersvorsorge begünstigt. Gleichzeitig zeigt das Format auch, dass die Umsetzung einer regionalen Entwicklungsstrategie vom Handlungsdruck und der Initiative einzelner Personen, Gemeinden und Institutionen abhängt: das proaktive Vorgehen der Arbeitsgruppe hat zu einer hohen Erfolgsquote geführt, verglichen mit anderen Projekten, die im Regionalplanungsverband umgesetzt werden.

Rollenverteilung

Der VAOF hat in der Koordination der Altersvorsorge Vorinvestitionen in die Grundlagenarbeit getätigt und damit Verantwortung für die Region übernommen. Mit dem proaktiven Vorgehen konnte der Verein seine Vorreiterrolle sichern. Allerdings führt seine Grösse und Dominanz heute teilweise auch zu Abwehrhaltungen durch kleinere Anbieter.

Der VAOF hat sich konsequent dafür engagiert, dass die Zahl der Pflegebetten für die Zukunft nicht zu hoch modelliert wird. Er hat sich gegen die lineare Extrapolation zur Wehr gesetzt und dem Kanton plausibel aufgezeigt, dass gesellschaftliche Veränderungen in relativ kurzer Zeit einen paradigmatischen Wechsel bringen können.

Die Region übernahm die Rolle des Koordinators zwischen den Gemeinden und Institutionen. Der Kanton übernahm mit den gesetzlichen Vorgaben eine wichtige Rolle in der Schaffung von Rahmenbedingungen. Dabei hinkte er bezüglich des Inkrafttretens gesetzlicher Rahmenbedingungen zugunsten einer Regionalplanung den Realitäten einen Schritt hinterher.

3.2 Projekt 2: Entwicklungspotenzial Gemeinden

Inhaltsverzeichnis

3.2.1 Massnahmen des Vereins	23
Massnahme «Potenzial der Gemeinden»	23
Massnahme «Vernetzung der Serviceangebote»	25
Massnahme «Vermittlung eigene Angebote»	26
3.2.2 Erkenntnisse zur Altersfreundlichkeit der Gemeinden	26
Ländliches Zentrum Frick	27
Urbane Gemeinde Kaiseraugst	27
Ländliche Gemeinde Mettau, Mettauertal	28
Ländliche Gemeinde Herznach	28
Perspektive der Region	28
3.2.3 Fazit für die Studie	29
Schlüsselfaktoren Sozialraum	29
Rollenverteilung	30



Zu den strategischen Zielen des VAOF gehört, dass ältere Menschen so lange als möglich zu Hause leben können. Mit dem Projekt «Entwicklungspotenzial der Gemeinden» möchte der Verein die Gemeinden beim Gestalten eines altersgerechten Sozialraums unterstützen. Er hält dazu fest:

«Altersgerechte Wohnungen sind nicht nur hindernisfreie Wohnungen, sondern berücksichtigen den Sozialraum mit. Das Wohnen mit Services ist möglich. (...) Zentral ist auch, dass Gemeinden als Sozialraum verstanden werden, der altersgerecht gestaltet werden muss. Der VAOF unterstützt deshalb die Gemeinden bei der Planung des altersgerechten Sozialraumes. (...) Es ist ein Raster für einen Sozialbericht zu erstellen und mit einer Gemeinde ein Pilot durchzuführen» (Strategiebericht 2012)

3.2.1 Massnahmen des Vereins

Ursprünglich plante der Verein, einen Bericht für die Gemeinden über deren Sozialraum und die Infrastruktur mit Empfehlungen zu erstellen. Von diesem Vorgehen wandte er sich allerdings bald ab, nachdem das Departement für Gesundheit und Soziales des Kantons Aargau im Rahmen seiner Alterspolitik eine kostenlose Standortbestimmung für die Gemeinden einführte, mit dem Ziel, deren individuellen Handlungsfelder zu identifizieren. Insgesamt vier Fricktaler Gemeinden haben das Angebot in Anspruch genommen (→ siehe Kapitel 3.2.2).

Der VAOF beschliesst, Redundanzen in den Angeboten zu vermeiden und konzentriert seine Ressourcen stattdessen auf folgende Aktivitäten:

1. **Potenzial der Gemeinden:** Der Verein engagiert sich aktiver um gut besuchte Vereinsversammlungen und informiert seine Mitgliedgemeinden im Rahmen der zweimal jährlich stattfindenden Veranstaltungen über die Herausforderungen und Chancen des demografischen Wandels in der Gemeinde.
2. **Vernetzung der Serviceangebote:** Der Verein beteiligt sich an der Veranstaltung «Netz für alle Fälle», bei der verschiedene Organisationen ihre Angebote den Gemeinden präsentieren.
3. **Vermittlung der eigenen Angebote:** Der Verein gibt die Erfahrungen mit seinen neu entwi-

ckelten Angeboten auf Anfrage weiter. Er bietet Führungen in den Alterswohnungen und informiert zum neu entwickelten Hilferuf und Sicherheitscheck «HiSi» (→ siehe Projekt 5)

Die nächsten Abschnitte dokumentieren das Vorgehen zu diesen Massnahmen.

Massnahme «Potenzial Gemeinden»

Der VAOF informiert die Gemeinden bei den Vereinsversammlungen über wichtige Zusammenhänge.

Der VAOF nutzt die zweimal jährlich stattfindenden Vereinsversammlungen, um die Mitgliedgemeinden über seine Angebote sowie strategischen Entscheidungen zu informieren. Die Versammlungen sind auch wichtige Kommunikationsgefässe, um den Gemeinden die Folgen des demografischen Wandels näherzubringen und zu vermitteln, wie sie selbst betroffen sind. Im Zentrum der Wissensvermittlung

stehen der Zusammenhang von Pflegebetten und den Finanzen der Gemeinden, das Potenzial des privaten Wohnens sowie der gesellschaftliche Wandel, der mit der neuen Generation von Alten stattfindet.

- Zu den Pflegebetten führt der Verein die Schwierigkeiten bei der Bedarfsplanung, dem Erstellen einer flexiblen Versorgungsregion sowie den Entscheidungen zum Ausbau der Betten aus.
- Zum Potenzial des privaten Wohnens vermittelt der Verein den Nutzen, wenn sich Dienstleistungen koordinieren, welche Angebote es zum Betreuten Wohnen gibt und was das Potenzial von Alterswohnungen ist (→ siehe Projekte 3, 4, 6).

Zum gesellschaftlichen Wandel erläutert der Verein anhand des Hilferuf- und Sicherheits-Angebots «HiSi», weshalb moderne technische Lösungen künftig akzeptiert werden (→ siehe Projekte 5).

Tabelle 2 auf der vorherigen Seite zeigt einen Überblick, welche Gemeinden an den Vereinsversammlungen 2012 und 2013 teilgenommen haben und über welche Themen der VAOF informiert hat.

Tabelle 2: Übersicht über die Teilnahmen und die Themen der Vereinsversammlungen 2012 und 2013

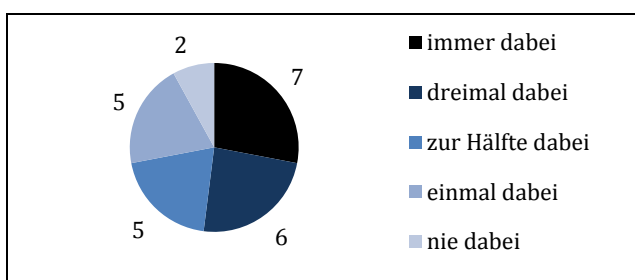
Vereinsversammlung 13.06.2012	Vereinsversammlung 17.10.2012	Vereinsversammlung 12.06.2013	Vereinsversammlung 14.10.2013
Delegierte Gemeinden			
Bözen, Densbüren, Eiken, Herznach, Hornussen, Kienberg, Oberhof, Oeschgen, Schupfart, Schwaderloch, Sisseln, Stein, Wittnau, Wölflinswil	Frick, Gansingen, Gipf-Oberfrick, Herznach, Hornussen, Kaisten, Kienberg, Laufenburg, Mettauertal, Münchwilen, Oberhof, Oeschgen, Schupfart, Schwaderloch, Stein, Wittnau, Wölflinswil	Densbüren, Eiken, Frick, Gipf-Oberfrick, Herznach, Hornussen, Oberhof, Oeschgen, Schupfart, Schwaderloch, Stein, Wittnau, Wölflinswil, Ueken, Zeihen	Bözen, Eiken, Frick, Gipf-Oberfrick, Herznach, Kienberg, Laufenburg, Oberhof, Oeschgen, Schupfart, Schwaderloch, Stein, Wölflinswil, Ueken, Zeihen
Einzelmitglieder / Gäste			
30 Personen	41 Personen	31 Personen	37 Personen
Themen:			
<u>Schwerpunkt:</u> - Herausforderungen stationäre Langzeitpflege und finanzielle Konsequenzen - Genügend aber nicht zu viele Betten bereitstellen			
<u>Information Strategietag</u> - Koordination des Ausbaus der Betten - Bedarf nach Flexibilität beim Bettenangebot - Zu Hause Wohnen mit Dienstleistungen als Basisangebot von Spitex / Pro Senectute - Aktive Rolle beim regionalen Versorgungsraum - Sanierung und Erweiterung Klostermatte - Halten des finanziellen Vorteils der Angebote	<u>Information Strategietag</u> - Unsichere Bedarfsplanung wegen dem Verlust von Betten im Gesundheitszentrum Fricktal GZF und Laufenburg - Suche nach einem Grundstück für 100 neue Betten 2017/2018		
<u>Information Angebote</u> - Information zu den Alterszentren Klostermatte und Bruggbach - Stand der Temporärstation in Bruggbach - Stand zum Hilferuf- und Sicherheits-Angebot «mi-a»	<u>Information Angebote</u> Information zu den Alterszentren Klostermatte und Bruggbach	<u>Information Angebote</u> - Projektentwicklung Hilferuf- und Sicherheits-Angebot HiSi - Information zum Ausbau des Alterszentrums Klostermatte	<u>Information Angebote</u> - Projektentwicklung Hilferuf- und Sicherheits-Angebot HiSi - Informationen zu den Alterszentren Klostermatte und Bruggbach - Informationen zum geplanten Projekt Betreute Alterswohnungen in Laufenburg

Bei den Vereinsversammlungen sind jeweils rund 15 der 25 Mitgliedergemeinden anwesend. Ob sie bei den Veranstaltungen teilnehmen, hängt in erster Linie vom politischen Willen der Exekutive ab. Wer das Thema als wichtig für die Gemeinde einschätzt,

ist in der Regel anwesend. Gut die Hälfte der Gemeinden ist sehr gut vertreten: sieben Gemeinden waren bei den vier Vereinsversammlungen von 2012 und 2013 immer dabei und sechs Gemeinden waren dreimal vertreten. Knapp ein Viertel ist einmal pro

Jahr (5 Gemeinden) oder einmal alle zwei Jahre dabei (5 Gemeinden). Zwei Gemeinden waren bei keiner der vier Versammlungen dabei. Es handelt sich dabei um zwei der drei Gemeinden aus dem Bezirk Brugg, die erst 2011 dem Verein zur Vervollständigung der Versorgungsregion Fricktal als Mitglieder beigetreten sind. In diesem Sinne hat die Integration dieser beiden Gemeinden in die Versorgungsregion erst auf dem Papier stattgefunden, jedoch noch nicht auf der personellen Ebene.

Abbildung 7: Teilnahme der Mitgliedergemeinden bei den Vereinsversammlungen 2012 und 2013



Massnahme «Vernetzung Serviceangebote»

Der VAOF engagiert sich in der Koordination von entlastenden Service-Angeboten zum privaten Wohnen

Der VAOF engagiert sich im Projekt «Ein Netz für alle Fälle» mit acht Sozialorganisationen zur Vernetzung und Vermittlung von Service-Angeboten im Fricktal. Die Veranstaltung wird auf eine Initiative der Spitex Regio Frick und der Pro Senectute Bezirk Laufenburg von der Gemeinde Frick organisiert. Ziel ist es, die unterschiedlichen Organisationen zu koordinieren und ihnen eine Plattform zu geben, sich zu präsentieren. Angesprochen sind nicht nur die Hilfswerke, welche die Bedürfnisse älterer Personen abdecken, sondern Hilfswerke für Personen aus allen Generationen, die Hilfe im Haushalt oder im Alltag benötigen. Auch der VAOF präsentierte sich in diesem Rahmen.

Im Januar 2014 findet die erste Veranstaltung statt. Sie wird zeitnah in Frick und in Laufenburg durchgeführt. Insgesamt sind neun Organisationen mit ambulanten und stationären Angeboten beteiligt. Zielgruppe der Veranstaltung sind Angehörige, die sich über die bestehenden Angebote informieren möchten

ten und Betroffene, die selbst Hilfe oder Beratung suchen.

An der Organisation beteiligen sich:

- Besuchsdienst Regio Laufenburg
- Entlastungsdienst Aargau
- Kirchlicher Regionaler Sozialdienst Oberes Fricktal
- Lungenliga Aargau
- Pro Infirmis Aargau Solothurn
- Pro Senectute Aargau
- Schweizerisches Rotes Kreuz
- Spitex-Organisationen
- Verein für Altersbetreuung im Oberen Fricktal

Um die Veranstaltungen attraktiver für ein Laienpublikum zu machen und den Dienstleistungen ein Bild zu geben, veranschaulichen lokale Theater-Schauspieler den Betreuungs- und Pflegealltag auf spielerische Weise. Im Anschluss an die Aufführung beantworten die Vertreterinnen der Organisationen Fragen und Anliegen und stellen Informationsmaterialien zur Verfügung.

Dieses «bottom up» initiierte Engagement fügt sich in das Ziel der regionalen Planung ein, die Pflegeleistungen der Gemeinden im Fricktal zu koordinieren. Parallel dazu engagiert sich der Kanton Aargau im Rahmen seiner Alterspolitik für die Vernetzung der bestehenden Service-Angebote. Seit dem Jahr 2011 haben Organisationen die Möglichkeit, ihre Angebote auf einer Website des Kantons zu erfassen und sich über das Verzeichnis breiter bekannt zu machen.

Departement für Gesundheit und Soziales Kanton Aargau: Informationen zum Angebotsverzeichnis «Alter»

Mit dem Angebotsverzeichnis sollen ältere Menschen, ihre Angehörigen sowie Gemeinden und Organisationen schnell und zentral Angebote und Informationen rund ums Alter finden.

Das Angebotsverzeichnis systematisiert vielfältige Angebote im Kanton Aargau: Veranstaltungen, Kurse, Beratungen und Alltagshilfen sowie Entlastung für Angehörige. (Quelle: www.ag.ch)

Das Engagement des Kantons wird vom VAOF allerdings kritisch eingeschätzt. Der Kanton Aargau wisse trotz Angebotsverzeichnis und Beratungsangeboten

zu wenig über die Aktivitäten in den Regionen. Das Angebotsverzeichnis sei nicht benutzerfreundlich und hemme das Aufzeigen des vorhandenen Potenzials. So ist etwa die Datenbank, mit der sämtliche Angebote zusammengeführt werden sollen, sehr unvollständig. Die Pflege der Datenbank sei umständlich, etwa wenn eigene Angebote erfasst oder aktualisiert werden sollen.

Massnahme «Vermittlung Angebote»

Der VAOF informiert die Gemeinden sowie interessierte Institutionen über seine entlastenden Angebote zum privaten Wohnen.

Der VAOF beobachtet, dass in den Gemeinden vermehrt Alterswohnungen gebaut werden. Teilweise verzichten die Gemeinden auch bewusst darauf, da die Voraussetzungen bezüglich Versorgung und Erschliessung nicht gegeben sind. Der Verein hat verschiedene Erfahrungen mit dem Bau von Alterswohnungen gemacht, die er an die interessierten Gemeinden weiter geben kann.

Verschiedene Faktoren begünstigen den Erfolg von kommunalen Projekten.

Rahmenbedingungen: Gemeinden können die Rahmenbedingungen für zahlbaren Wohnraum schaffen, beispielsweise über Mietzinserleichterungen, über die Abgabe von Land im Baurecht an gemeinnützige Bauträger oder über die Teilnahme bei Projektentwicklungen zum Wohnen im Alter.

Erdgeschossnutzungen: Einen grossen Mehrwert zum Wohnen im Alter bringt die Integration von Arztpraxen oder anderen Gesundheitsdienstleistungen in die Erdgeschosse von Neubauprojekten. Allerdings sind dazu häufig Anschubfinanzierungen oder neue Finanzierungsmodelle notwendig, damit solche Nutzungen tragfähig werden.

Zweckbestimmung Stiftungen: Die Zweckbestimmung von Stiftungen kann dem Bau von Alterswohnungen entgegenstehen, wenn neue Angebote zum Wohnen im Alter nicht mit diesen übereinstimmen. Zweckbestimmungen sind häufig nicht mehr zeitgemäss, aber aufwändig zum Ändern. Der VAOF hat in einem eigenen Fall – bei dem eine Stiftung in den Bau der Wohnungen investieren sollte – reagiert,

indem er die Zweckbestimmung mit einer guten Argumentation mit den geplanten Alterswohnungen vereinbarte. So stützte sich der VAOF für den Nachweis, dass es sich um «gemeinnütziges Wohnen» und nicht um gewöhnliches Wohnen handle, auf die Argumente des Gesundheitsdepartements des Kantons (DGS), es handle sich um einen öffentlichen Auftrag des Kantons zur Diversifizierung von Angeboten zur Altersvorsorge. Zugleich brachte die Stiftung den Nachweis, bei der Vermietung der Wohnungen Personen zu berücksichtigen, die auf das Betreute Wohnen angewiesen sind. So konnten der VAOF und die Stiftung eine gemeinsame Aktiengesellschaft zum Bau und Betrieb der Alterswohnungen gründen.

Projekte mit Erbgemeinschaften: Aufgrund der steigenden Lebenserwartung erben viele bereits ältere Erbgemeinschaften Liegenschaften in den Fricktaler Gemeinden, die sie nicht mehr selbst bewohnen werden. Da sie einen persönlichen und auch emotionalen Bezug zu den Elternhäusern haben ist die Bereitschaft vorhanden, sich mit der Gemeinde zusammen zu tun und in einer Kooperation ein Neu- oder Umbauprojekt umzusetzen, das auch Wohnungen für Ältere anbieten kann.

Neben den eigenen Erfahrungen mit Alterswohnungen, die der Verein weitergeben kann, macht er auf Anfrage auch Führungen in den Alterswohnungen und gibt Auskunft zur technischen Sicherheitslösung «HiSi», mit der das selbstbestimmte Wohnen zu Hause besser abgesichert wird.

In der Vereins-Zeitschrift «Plattform» präsentiert der VAOF in der Ausgabe 2014 seine verschiedenen Angebote. Die Zeitschrift hat eine Auflage von 1'000 Stück und wird an alle Mitglieder versandt.

3.2.2 Erkenntnisse zur Altersfreundlichkeit der Gemeinden

Der VAOF verzichtete auf die ursprünglich geplanten Berichte zum Sozialraum in den Gemeinden, weil der Kanton eigene Standortgespräche zur Altersfreundlichkeit der Gemeinden einführte. Auf Anfrage stellt der Kanton die Protokolle aus den Gesprächen zur Verfügung, damit in der Begleitstudie dennoch inhaltliche Erkenntnisse gezogen werden können.

Der Kanton hat in der Region Fricktal vier Gespräche durchgeführt:

- Gemeinde Frick: 2. Dezember 2013
- Gemeinde Kaiseraugst: 14. April 2014
- Gemeinde Mettau: 19. Mai 2014
- Gemeinde Herznach: 22. Januar 2014

Die Ergebnisse aus den Gesprächen sind in den folgenden Abschnitten beschrieben.

Ländliches Zentrum Frick

Das regionale Zentrum Frick mit etwas mehr als 5'000 Einwohnenden ist mit den Alterszentren, den Tages- und Nachtstrukturen, den Angeboten für Demenzzranke sowie den Alterswohnungen des VAOF gut zum Wohnen im Alter aufgestellt. Noch wenig ausgeschöpft werden die Tages- und Nachtstrukturen (*siehe Projekt 6+7*). Auch die Anlauf- und Beratungsstelle von Pro Senectute erhält erst wenige Anfragen.

Die Gemeinde erwartet vom Gespräch mit dem Kanton Empfehlungen für erste Schritte zum Thema Alter in der Gemeinde. Sie möchte wissen, welche Rolle die Gemeinde für die zukünftige Entwicklung übernehmen soll, wie das Thema Alter regional angegangen werden kann und ob sie ein Altersleitbild benötigt. Beim Gespräch gewinnt die Gemeinde folgende Erkenntnisse:

Grundlagenarbeit: Die Gemeinde weist Defizite in der Grundlagenarbeit auf. Sie weiss noch zu wenig über die Bedürfnisse der älteren Einwohnerinnen und Einwohner. Zudem fehlt ein Alterskonzept.

Information: Bestehende Angebote sind wenig bekannt und entsprechend zu wenig ausgelastet. Die vorhandenen Kommunikationskanäle werden zu wenig genutzt, um über die Angebote zu informieren.

Vernetzung: Neben der Information über die Angebote ist die Vernetzung der Angebote nicht optimal. Dazu zählen die Koordination lokaler Organisationen und die Systematisierung der Nachbarschaftshilfe.

Kooperation: Die Kooperation der Gemeinde mit bestehenden sozialen Treffpunkten (Kirchgemeinde, Alterszentrum) kann ausgebaut werden.

Die Gemeinde Frick hält fest, dass der Gemeinderat im Anschluss an das Standortgespräch über die Beauftragung einer Bedarfsanalyse und das Erstellen eines Alterskonzept befinden soll, über die Erweiterung der Gemeindefree als Informationskanal

und die Kommunikation über die Fricktaler Zeitung und darüber, ob sie beim anstehenden regionalen Sozialtreffen als Gastgeberin den Themenschwerpunkt Alter behandeln möchte.

Urbane Gemeinde Kaiseraugst

Die Gemeinde Kaiseraugst, die ebenfalls über 5'500 Einwohnende zählt, befindet sich am unteren Ende des Fricktals im weiteren Einzugsgebiet der Stadt Basel. Die urbane Gemeinde weist einen leicht überdurchschnittlichen Anteil älterer Menschen über 65 Jahren auf. Die Interessen der älteren Generation werden mit einer breit abgestützten Kommission für Altersfragen vertreten, welche den Gemeinderat als beratendes Gremium unterstützt. Diverse Fachorganisationen engagieren sich im Altersbereich und bieten vielfältige Freizeitangebote für Senioren. Bedarfsabklärungen haben eine Lücke bei betreuten Wohnformen aufgedeckt. Vorhandene Serviceleistungen wie Reinigung und Pflege werden bisher erst wenig beansprucht.

Die Gemeinde erhofft sich vom Gespräch mit dem Kanton Erkenntnisse zum Vorgehen mit dem in Auftrag gegebenen Altersleitbild und wie die diversen Projekte, die in Planung sind, in das Leitbild integriert werden können. Sie gewinnt folgende Erkenntnisse:

Grundlagenarbeit: Das Altersleitbild sollte einen roten Faden haben, damit sich die Gemeinde nicht verzettelt. Dieser kann bottom up über die laufenden Aktivitäten in der Gemeinde entwickelt werden.

Angebote: Für die Umsetzung der vielen Projekte, die in Planung sind, sind Schwerpunkte sowie ein Zeitplan mit Meilensteinen für jedes Projekt notwendig. Für die Umsetzung soll an bestehende Organisationen und Angebote angeknüpft werden.

Kooperation: Die Kommission für Altersfragen ist ein gutes Instrument, das auch für die Umsetzung der Projekte genutzt werden kann. Defizite bestehen im regionalen Austausch über den Planungsverband Regio Fricktal.

Vernetzung und Information: Es fehlt ein Überblick über bestehende Aktivitäten in Kaiseraugst. Über Bestehendes wird zudem zu wenig informiert.

Die Gemeinde Kaiseraugst beschliesst, dass der Gemeinderat über ein erstes Raster für das Altersleitbild befinden soll, das mit Hilfe der kantonalen Leit-

sätze aufgebaut werden soll. Anschliessend soll die Alterskommission eine Beurteilung machen und das Konzept im Entwurf ausgearbeitet werden. Der Gemeinderat soll zudem mittel- bis langfristig über die Umsetzung von Massnahmen zu den prioritären Themen entscheiden.

Ländliche Gemeinde Mettau

Mettau ist mit seinen 300 Einwohnenden Teil der fusionierten ländlichen Gemeinde Mettauertal mit rund 1'900 Einwohnenden. Mettau weist als typische Landgemeinde bereits heute einen überdurchschnittlich hohen Anteil älterer Menschen über 65 Jahren auf. Das Dorf hat bisher aus finanziellen Gründen keine Alterswohnungen gebaut und ist auf die Angebote im regionalen Umfeld angewiesen. Ein Thema ist die Kooperation mit privaten Investoren zur Umnutzung bestehender Objekte. Allerdings ist die Versorgung nur im Gemeindeteil Wil gesichert. Die weiteren Gemeindeteile sind lediglich mit einem stündlichen Bus angeschlossen. Die Gemeinde ist auf diverse Kooperationen auf kommunaler und Organisationsebene angewiesen. Auch der Regionalplanungsverband spielt mit der Sicherung der Langzeitpflege eine wichtige Rolle.

Das Dorf Mettau möchte die Themen Wohnen im Alter und ambulante sowie stationäre Pflege mit dem Kanton besprechen. Es gewinnt folgende Erkenntnisse:

Angebote: Im Vordergrund steht die Priorisierung zur Umsetzung von weiteren Angeboten.

Information: Die Aktivitäten sollen der Bevölkerung besser vermittelt werden, via Gemeindeblatt und Website.

Kooperation: Für die ländliche Gemeinde sind einerseits die Kontakte mit anderen Gemeinden zum Wohnen im Alter relevant, da sie nicht alle Angebote selbst bereitstellen kann. Andererseits steht auch die Einbindung der eigenen Bevölkerung im Vordergrund.

Die Gemeinde Mettau beschliesst, dass der Gemeinderat über die verstärkte Information über die Website, über eine Umfrage zu den Bedürfnissen zum Wohnen im Alter, über eine stärkere thematische Zusammenarbeit mit anderen Gemeinden und mittel- bis langfristig über den Aufbau eines Mahlzeitendienstes befinden soll.

Ländliche Gemeinde Herznach

Die ländliche Gemeinde Herznach weist mit rund 1'400 Einwohnenden untypischerweise einen unterdurchschnittlichen Anteil älterer Personen über 65 Jahren auf. In der Gemeinde sind diverse Projekte zu altersgerechten und zentrale gelegenen Wohnungen, die sich für Ältere eignen, im Gange. Die Gemeinde arbeitet mit verschiedenen Nachbargemeinden zu Angeboten sowie mit den Zentren Laufenburg und Frick zur langfristigen Alterspflege zusammen. Die Gemeinde bietet selbst diverse Dienste und Freizeitangebote für die ältere Generation.

Herznach ist in erster Linie an den Erwartungen und Anliegen seitens des Kantons interessiert und möchte mehr Erkenntnisse zum Austausch und zur Vernetzung gewinnen. Sie gewinnt folgende Erkenntnisse:

Vernetzung: Der jährliche Austausch unter den Engagierten in der Gemeinde soll weitergeführt werden. Eine Weiterentwicklung der Angebote soll im Rahmen der bestehenden Aktivitäten stattfinden.

Information: Mit einer regelmässigen Information und Übersicht über die Angebote sollen mehr ältere Menschen für die bestehenden Aktivitäten gewonnen werden.

Kooperation: Die geleistete Freiwilligenarbeit soll symbolisch honoriert werden und die Weiterentwicklung der Angebote unter Einbezug der Bevölkerung sowie von Schlüsselpersonen erfolgen.

Herznach beschliesst, dass der Gemeinderat über das jährliche Koordinationstreffen mit den Engagierten, eine intensivere Information über die Website und das Gemeindeblatt sowie über die Einladung zu einem Seniorenausflug zur Erfassung von Anregungen befinden soll.

Perspektive der Region

Die vier Standortgespräche zeigen, dass innerhalb einer Region heterogene Herausforderungen bestehen und dass es meist wenig Sinn macht, sich mit einer nach innen gerichteten Perspektive auf kommunale Aktivitäten zum Wohnen im Alter zu beschränken.

Wird die Situation in allen Gemeinden einbezogen, bedeutet dies für das regionale Zentrum Frick, dass das kommunale Alterskonzept, das die Gemeinde

erarbeiten möchte, nicht nur die Nachfrage und Bedürfnisse der eigenen Bevölkerung berücksichtigen sollte, sondern auch diejenige der Bewohnerinnen und Bewohner aus den Umlandgemeinden.

An der urbanen Gemeinde Kaiseraugst und der kleinen ländlichen Gemeinde Mettau wird deutlich, dass der Handlungsdruck zur regionalen Zusammenarbeit bei grösseren Gemeinden gering und bei kleinen Gemeinden gross ist. Kaiseraugst verfügt selbst über eine grosse Angebotsvielfalt und steht vor der Herausforderung, sich nicht in seinen Projekten zu verzetteln. Aufgrund des geringen Handlungsdrucks zur Kooperation mit den ländlichen Gemeinden engagiert sich Kaiseraugst auch wenig im regionalen Austausch über den Planungsverband.

Auf der anderen Seite steht das kleine Dorf Mettau, das selbst nicht in der Lage ist, ein vollständiges Angebot für die ältere Bevölkerung aufzubauen und anzubieten. Seine Herausforderung besteht in der sorgfältigen Auswahl von Projekten, die sich für die Gemeinde sowohl finanziell als auch von der Nachfrage her umzusetzen lohnt. In Ergänzung dazu ist das Dorf auf die Kooperationen sowie die Angebote in der Region angewiesen, insbesondere was die ambulante und stationäre Pflege betrifft.

Die Gemeinde Herznach, welche ähnliche strukturelle Herausforderungen wie Mettau hat, ist bei der Vernetzung und Angebotsentwicklung einen Schritt voraus. An Herznach wird sichtbar, dass lokale Initiativen und Freizeitangebote sich zugunsten einer grösseren Nachfrage nicht ausschliesslich auf die ältere Bevölkerung beschränken müssen, sondern verschiedene Generationen mit ähnlichen Bedürfnissen ansprechen können.

Die vier Gemeinden zeigen, dass die Herausforderungen weniger im Angebotsaufbau besteht, sondern in der besseren Koordination bestehender Angebote und einer besseren Information darüber. Viele Freizeit- und Unterstützungsangebote werden von bestehenden Vereinen und Institutionen bereits zur Verfügung gestellt, werden aber entweder nicht als solche wahrgenommen oder sind zu wenig ausgelastet. Anstatt «altersspezifische» Angebote aufzubauen, bringen Investitionen in die Vernetzung bestehender Angebote einen grösseren Mehrwert. Weiter zeigt sich bei den vier Gemeinden, dass ein Nachholbedarf bei der Grundlagenarbeit sowie methodische Defizite für die Erarbeitung von Strategien bestehen.

3.2.3 Fazit für die Studie

Der VAOF hat sich zum Ziel gesetzt, Gemeinden bei der Planung eines altersgerechten Sozialraumes zu unterstützen. Dieses Ziel wurde im Zeitraum der Begleitstudie Sinne erreicht, allerdings nicht mit der ursprünglich geplanten Massnahme, eine methodische Grundlage für einen Sozialbericht zu erstellen und im Pilot anzuwenden. Dafür hat der VAOF mit der Aufklärung der Mitgliedgemeinden zum demografischen Wandel, der Beteiligung bei der Vernetzung der ambulant tätigen Institutionen sowie der Vermittlung eigener Erfahrungen drei alternative Massnahmenbündel umgesetzt.

Schlüsselfaktoren Sozialraum

Mit den zweimal jährlich stattfindenden Vereinsversammlungen übernimmt der Verein eine wichtige Rolle, den Gemeinden Zusammenhänge zum Wohnen im Alter und der Gemeindeentwicklung aufzuzeigen. Dies betrifft einerseits die Möglichkeiten, welche die Gemeinden zur Unterstützung des privaten Wohnens haben (am Beispiel der Angebote des VAOF), andererseits den Mehrwert einer regionalen Zusammenarbeit auf eine kosteneffiziente Planung bei den Pflegebetten (teure Betten vermeiden, Flexibilität erhalten). Aus den Erkenntnissen der Standortgespräche lassen sich für die Region und den Kanton vier Aufgabenfelder bilden:

Eine bessere Angebotsübersicht und Information, da viele Angebote nicht ausgelastet sind. In diesem Zusammenhang stellt sich auch die Frage, ob die vorhandenen Angebote der Nachfrage entsprechen oder allenfalls an die «neue» Generation der Alten angepasst werden müssen (→ siehe dazu auch Projekt «HiSi»).

Bedürfnisabklärungen und Partizipation bei der Angebotsentwicklung. Wiederkehrend ist, dass bestehende Anlässe für ältere Personen als einfache Gefässe genutzt werden können, Befragungen mit wenigen Ressourcen zielgruppengerecht durchzuführen.

Einbinden kleiner Gemeinden in Angebotsnetzwerke. Kleine Gemeinden haben häufig wenige Ressourcen, um grössere Infrastrukturen selbst aufzubauen und können von Angeboten in grösseren Gemeinden profitieren (z.B. Wohnen).

Insofern gilt die Versorgungsregion für die Pflegebetten auch als Versorgungsregion für alle weiteren Dienste zum Wohnen und Leben im Alter.

Positionieren der Zentren mit «Zentrumsangeboten» in der Region. Ländliche Zentren haben ein Freizeit- und Unterstützungsangebot, von dem auch die ältere Bevölkerung aus der Region profitieren kann. Wenn diese Zentren Altersleitbilder oder Alterspolitiken formulieren, so sollten diese nicht nur die Nachfrage aus der eigenen Bevölkerung, sondern auch diejenige aus der Region einbinden.

Die Region übernimmt also eine zentrale Rolle als gemeinsamer Nenner für Nachfrage und Angebot. Mit der Koordination der Altersvorsorge auf eine Versorgungsregion für Pflegebetten hat das Fricktal die stationäre Pflege bearbeitet und mit der engen Zusammenarbeit der Spitex die regionale Koordination der ambulanten Pflege in Angriff genommen. Als weiterer Schritt steht die Vernetzung lokaler und regionaler Freizeit-, Unterstützungs-, Versorgungs- und Wohnangeboten an. Diese muss nicht in derselben Konsequenz wie die institutionelle Koordination erfolgen, sondern kann stärker aus einer kleinräumigen nachfrageorientierten Perspektive, die allerdings über den Tellerrand der einzelnen Gemeinden hinausgeht, angegangen werden.

Rollenverteilung

Aus einer Gesamtschau der Standortgespräche kann die Erwartung der Gemeinden an die Rolle des Kantons zur Unterstützung des kommunalen Sozialraums gelesen werden:

Fachliche Inputs. Die Gemeinden erwarten vom Kanton Unterstützung zu Methodik, Struktur und Inhalt von Alterskonzepten. Sie möchten ihn als Experte im Rahmen von Vorträgen bei Veranstaltungen einbeziehen können.

Beschaffung von Grundlagen. Die Gemeinden erwarten Unterstützung mit statistische Daten und gesetzlichen Grundlagen.

Vermittlung von Expertenwissen: Die Gemeinden erhoffen sich Unterstützung bei der Vermittlung von Fachpersonen (z.B. Bedarfsanaly-

sen), Partnerorganisationen, Partnergemeinden und Referierenden.

Die Gemeinden sehen im Kanton die Rolle des Experten, Grundlagenbeschaffers und Vermittlers. Entwickelt er eigene Gefässe, die den Gemeinden beispielsweise bei der Koordination helfen sollen, ist eine enge Absprache mit ihnen sinnvoll, wie die gemischten Erfahrungen mit der bestehenden Angebotsplattform nahelegen.

Da der VAOF ein gewichtiger Partner in der Region ist, spielt seine Kooperation innerhalb der neu entstehenden Netzwerke eine zentrale Rolle. Im zukünftigen Engagement zum Entwicklungspotenzial der Gemeinden kann der Verein den Fokus weiter darauf richten, die Vereinsversammlungen als zentrale Informationsgefässe für die Gemeinden zu nutzen.

Der Verein übernimmt auch eine wichtige Rolle als Berater von Gemeinden und als Wissensvermittler von Erfahrungen mit eigenen Projekten. Da seine personellen Kapazitäten allerdings beschränkt sind, ist die Vermittlung des Wissens über breit zugängliche Produkte wie Broschüren oder eine aktuelle Website zentral.

3.3 Projekt 3: Transparenz auf dem Wohnungsmarkt

Inhaltsverzeichnis

3.3.1 Massnahmen des Vereins	32
3.3.2 Erkenntnisse zu Alterswohnungen in der Region	32
Wohnbaugenossenschaft Obermumpf	32
Planungsgeschichte und Umsetzungsstand	32
Lage und Umfeld	33
Zielgruppen	33
Kritische Würdigung	33
Genossenschaft Wohnen im Alter Bözen	34
Planungsgeschichte und Umsetzungsstand	34
Lage und Umfeld	34
Zielgruppen	34
Kritische Würdigung	34
Alterswohnungen Kaisten	35
Planungsgeschichte und Umsetzungsstand	35
Lage und Umfeld	36
Zielgruppen	36
Kritische Würdigung	36
Wohnbaugenossenschaft Wittnau	36
Planungsgeschichte und Umsetzungsstand	36
Lage und Umfeld	36
Zielgruppen	36
Kritische Würdigung	37
Alterswohnungen Bruggbach Frick	37
Planungsgeschichte und Umsetzungsstand	37
Lage und Umfeld	37
Zielgruppen	37
Kritische Würdigung	37
Alterswohnungen Mühlegasse Frick	37
Planungsgeschichte und Umsetzungsstand	37
Lage und Umfeld	38
Zielgruppen	39
Kritische Würdigung	39
Seniorenwohnungen Nachtigall Sisseln	39
Planungsgeschichte und Umsetzungsstand	39
Lage und Umfeld	39
Zielgruppen	39
Kritische Würdigung	40
3.3.3 Fazit für die Studie	41
Inhaltliche Erkenntnisse	41
Rollenverteilung	42

Der VAOF stellt im Strategiebericht 2012 fest:

«In mehreren Gemeinden sind Alterswohnungen entstanden oder in der Projektierung. Die realisierten Projekte scheinen Probleme bei der reinen Vermietung an ältere Menschen zu haben.

Jedes neuere Grossprojekt muss seit 2004 hindernisfrei gebaut werden, was faktisch dem Bauen von «Alterswohnungen» gleich kommt. Der Verein VAOF wird entsprechend in verschiedenen Projekten als Werbeträger angefragt. Es ist eine Frage der Zeit oder eine Frage unseres Marketings, ob diese Entwicklung bei den älteren Menschen wahrgenommen wird.»
(Strategiebericht 2012)

Der Verein sieht den Handlungsbedarf also weniger im Bau hindernisfreier Wohnungen, sondern in der Transparenz auf dem Wohnungsmarkt. Hindernisfreie Wohnungen sollen als solche bei der (Wieder-)Vermietung erkennbar werden.

3.3.1 Massnahmen des Vereins

Mit dem Projekt «Transparenz auf dem Wohnungsmarkt im Fricktal» spricht der VAOF direkt die Zielgruppe älterer Mieterinnen und Mieter an. Er möchte Massnahmen ergreifen, welche ihnen den Zugang zu hindernisfreiem Wohnraum erleichtert. Der Verein plant, auf seiner Website solche Wohnungen zu bündeln und freie Wohnungen einem grösseren Zielpublikum bekannt zu machen.

Die Massnahme ist zum Abschluss des Berichts noch nicht vollständig umgesetzt. Ende 2013 hat der Verein begonnen, eine Zusammenstellung von Wohnprojekten in der Region zu machen, die sich explizit für ältere Personen positionieren. Die Liste soll in die neue Website des VAOF, die auf Anfang 2015 geplant ist, integriert werden. Gemäss dieser Liste sind bisher 85 Alterswohnungen im Oberen Fricktal gebaut worden, mindestens 62 Wohnungen in Planung und bei zwei Projekten ist die Zahl noch nicht bekannt.

Eine Recherche im Rahmen der Begleitstudie deckt auf, dass in einzelnen Gemeinden bereits ein Bündelungsprozess stattfindet und hindernisfreie Wohnungen in gewöhnlichen Mehrfamilienhäusern als für ältere Personen geeignet inseriert werden. Der Wohnungsmarkt reagiert bereits auf die Nachfrage.

3.3.2 Erkenntnisse zu Alterswohnungen in der Region

Zur initiierten Massnahme des VAOF für mehr Transparenz auf dem Wohnungsmarkt können nur wenige Erkenntnisse gewonnen werden. Die Dokumentation konzentriert sich deshalb auf inhaltliche Erkenntnisse, die zu den Profilen der verschiedenen Projekte mit Alterswohnungen in der Region gewonnen werden können. In diesem Kontext werden auch die Alterswohnungen des Vereins präsentiert und aufgezeigt, wie sich der VAOF mit seiner Definition von Alterswohnungen von anderen Projekten abhebt.

In der Folge werden sieben Wohnprojekte porträtiert. Zu jedem werden die Planungsgeschichte und der Umsetzungsstand, Zielgruppen und Angebot beschrieben. Die Reihenfolge der Wohnprojekte nähert sich vom Land dem Zentrum Frick an und fährt in der Agglomeration in Richtung Basel fort.

Wohnbaugenossenschaft Obermumpf

Planungsgeschichte und Umsetzungsstand

In der ländlichen Gemeinde Obermumpf, die mit dem Bus 30 Minuten von Frick entfernt ist, bestand schon längere Zeit der Wunsch, alters- und behindertengerechte Wohnungen zu realisieren. Im Oktober 2012 wurde deshalb die Wohnbaugenossenschaft Obermumpf gegründet, mit dem Ziel, im Dorf ein Haus mit preisgünstigen Wohnungen zu erstellen. Die Genossenschaft orientierte sich an Initiativen in anderen Dörfern.

Der Handlungsdruck für das Projekt besteht wegen dem Mangel an Mietwohnungen für junge und ältere Menschen sowie für Personen mit Behinderung. Die Genossenschaft sieht vor, das Kapital mit zwei Prozent zu verzinsen, womit sie eine attraktive Geldanlage und Alternative zum Sparkonto bietet. Interessierte können mit einem Anteilschein von tausend Franken Mitglied werden.

Die Genossenschaft plant, eine Liegenschaft im Dorf abzureissen und mit einem Mehrfamilienhaus mit sechs Wohnungen zu ersetzen. Davon sollen zwei 4.5-Zimmerwohnungen und vier 3.5-Zimmerwohnungen mit Grundrissen von 130 bis 155 Quadratmetern sein.

Tabelle 3: Übersicht über Wohnbauprojekte im Fricktal mit der Zielgruppe ältere Personen

	Obermumpf	Bözen	Kaisten	Wittnau	Bruggbach Frick	Mühlegasse Frick	Sisseln
Gemeindetyp	Ländlich (30' nach Frick)	Ländlich (20' nach Frick)	Ländlich (15' nach Frick)	Ländlich (10' nach Frick)	Zentrum	Zentrum	Agglomeration
Zielgruppen	Ältere Einfamilienhausbesitzende und junge Menschen, die von zuhause ausziehen	Ältere Paare	Ältere Personen	Personen mit geringeren finanziellen Möglichkeiten, Sicherung von Wohnungen für Ältere	Paare und Alleinstehende im Pensionsalter	Paare und Alleinstehende im Pensionsalter	Ältere Paare und Alleinstehende
Initiative	Genossenschaft	Gemeinde	Gemeinde	Kooperation Gemeinde und Private	VAOF	VAOF	Genossenschaft
Träger	Neugründung Genossenschaft	Neugründung Genossenschaft	Privater Investor und Gemeinde	Neugründung Genossenschaft	VAOF	VAOF	Neugründung Genossenschaft
Stand	Im Bau	Bewohnt seit 2008 / 2012	In Planung	In Planung	Bewohnt seit 2004	Bewohnt seit 2011	Bewohnt seit 2011
Bautypologie	Ein Wohnhaus	Vier Wohnhäuser	Ein Wohnhaus in einer Siedlung von fünf Häusern	Zwei Wohnhäuser	Ein Gebäude neben dem Alterszentrum	Ein Wohnhaus in einer Siedlung von fünf Häusern	Zwei Wohnhäuser
Angebot	6 Whng. 4x 3.5 Zi 2x 4.5 Zi Grosse Grundrisse (130 bis 155m ²)	24 Whng. 20x 3.5 Zi 4x 2.5 Zi	10 Whng. und ein Spitex-Stützpunkt	16 Whng., davon vier für Senioren reserviert	28 Whng. 16x 2.5 11x 3.5 1x 4.5 Zi Individuelle Unterstützungsdienstleistungen	19 Whng. 11x 2.5 8x 3.5 Zi Individuelle Unterstützungsdienstleistungen	14 Whng. 8x 3.5 Zi 6x 2.5 Zi Gemeinschaftsraum für priv. und öffentliche Vermietung Hauswartdienste

Nach zwei Jahren Planungszeit, im Mai 2014, hatte die Genossenschaft bereits 93 Genossenschafter und 450'000 Franken Genossenschaftskapital angehäuft. Darunter sind auch acht Geschäfte und Vereine. Damit ist die Finanzierung von 2.2 Millionen Franken gesichert. Im selben Monat findet die erste Generalversammlung statt. Das Baugesuch ist bewilligt.

Lage und Umfeld

Das Grundstück ist zentral ins Dorf eingebettet und befindet sich in der Nähe einer Bushaltestelle. Das Dorf mit seinen 1'000 Einwohnern ist mit der Grundversorgung ausgestattet. Die Busfahrt nach Frick dauert rund eine halbe Stunde.

Zielgruppen

Zielgruppe der Wohnungen sind Personen, denen der Umschwung im eigenen Haus zu gross geworden ist, sei dies aus Altersgründen oder weil eine Behinderung die Mobilität einschränkt. Diese Personen sollen weiter in ihrem Dorf, in dem sie schon lange

Jahre leben, bleiben können. Die grösseren Wohnungen sollen aber auch an junge Leute vermietet werden, welche erstmals eine eigene Wohnung beziehen wollen.

Daraus soll sich eine Form von «Mehrgenerationenhaus» entwickeln, bei dem sich die Mieterinnen und Mieter untereinander helfen und nachbarschaftlich eingebunden sind.

Kritische Würdigung

Die Ziele der Genossenschaft stimmen durchaus mit den strukturellen Herausforderungen in einer ländlichen Gemeinde überein und bedienen eine entsprechende Nachfrage. Auch die Lage des gewählten Grundstücks eignet sich gut für die geplanten Wohnungen. Allerdings steht das Bauprojekt beispielhaft für eine Projektentwicklung, die nicht mit der gewünschten Zielgruppe übereinstimmt. Mit dem Wohnungsmix, der keine 2.5-Zimmerwohnungen vorsieht, werden alleinstehende Ältere ausgeschlossen.

sen und auch ältere Paare werden sich die sehr grossen 3.5-Zimmerwohnungen kaum leisten können. Die grossen Grundrisse werden trotz genossenschaftlichem Finanzierungsmodell zu hohen Mietpreisen führen und Personen mit geringen finanziellen Möglichkeiten keinen Zugang bieten.

Genossenschaft Wohnen im Alter Bözen

Planungsgeschichte und Umsetzungsstand

Die Gemeinde Bözen ist 20 Busfahrtminuten von Frick entfernt. Der Gemeinderat greift im Jahr 2005 nach fünfzehn Jahren die Idee wieder auf, in einer gemeindeeigenen Liegenschaft im Oberdorf Alterswohnungen zu bauen. Das vorgesehene Gebäude eignete sich allerdings aus baulichen und finanziellen Gründen schlecht, weshalb er einen Neubau auf dem dazugehörigen Land plant.

Ein Jahr später wird die Genossenschaft «Wohnen im Alter Bözen und Umgebung» gegründet. Nachdem die Versammlung dem Bau der Alterswohnungen zugestimmt hat, beginnt der Vorstand mit der Planung. Aus verschiedenen Projektideen wählte er das Projekt aus, das in der vorgesehenen Bauzone und bei den zur Verfügung stehenden Mitteln als realisierbar erscheint. Ende 2007 erfolgte der Spatenstich und die ersten Wohnungen können bereits knapp ein Jahr später bezogen werden.

Nochmals zwei Jahre später, im Herbst 2010, nimmt die Genossenschaft eine zweite Etappe in Angriff. Mitte 2012 sind auch diese Wohnungen bezugsbereit. Die neuen Häuser sind fast identisch mit den Häusern aus der ersten Etappe, nur dass die Eingänge auf den Innenhof und nicht auf die Erschliessungsstrasse ausgerichtet sind, und damit stärker zur Ausbildung eines «Ensembles» beitragen.

Lage und Umfeld

Die Wohnhäuser befinden sich in der Dorfmitte. Sie gruppieren sich um einen Innenhof und sind umgeben von Wiesen. Die Erdgeschosswohnungen haben grosse Terrassen.

Vor der Haustür befindet sich die Bushaltestelle «Post». Der Bus fährt im Stundentakt. Frick ist in zwanzig Minuten erreichbar.

Bözen bietet mit einem Volg, einer Post, diversen Restaurants, einem Arzt und der Spitex die Grundversorgung zum Wohnen im Alter.

Zielgruppen

Zielgruppe der Wohnungen sind ältere Paare, die vom Einfamilienhaus in eine Wohnung umziehen möchten. Die bisherigen Erfahrungen bestätigen, dass die Genossenschaft ihre Zielgruppe erreicht hat. Die meisten Bewohnerinnen und Bewohner haben ihr Haus verkauft. Viele sind von auswärts zugezogen, um in der Nähe der Kinder zu wohnen. Bözen hat also nicht in erster Linie die eigene ältere Bevölkerung angesprochen, sondern die Eltern der jungen Bevölkerung. Damit umging sie auch die Stigmas, die bei einem Umzug innerhalb des Dorfes erfahrungsgemäss auftreten, wenn ältere Personen aus dem «grosszügigen Einfamilienhaus mit Garten» in die «kleine Alterswohnung» umziehen. Gemäss Aussage der Genossenschaft waren die Bedenken der neuen Bewohnerinnen und Bewohner zur Nachbarschaft minim.

Etwa ein Drittel der Wohnungen waren bereits vor Baubeginn vermietet, lediglich aufgrund der «Mund zu Mund-Propaganda». Der grösste Teil konnte anschliessend während der Bauphase vermietet werden. Dazu beigetragen hat einerseits die Website und andererseits, weil sich «ganz einfach» herumgesprochen hat, dass an zentraler und ruhiger Lage Senioren-Wohnungen zu haben sind. Wichtige Argumente zur Vermietung der Alterswohnungen waren auch die gute Infrastruktur: dass sich ein Spitex-Stützpunkt im Haus befindet, dass es eine Arztpraxis im Dorf gibt und die Postauto-Haltstelle nahe ist.

In die Falle des ungünstigen Wohnungsmixes ist allerdings auch die Genossenschaft Bözen getappt. Etwa Zweidrittel der Bewohnerinnen und Bewohner sind alleinstehend, weshalb ein Überhang an 3.5-Zimmerwohnungen besteht und aktuell rund zwei bis drei 2.5-Zimmerwohnungen fehlen.

Das Konzept der «gleichgesinnten» Nachbarschaft und der Nachbarschaftshilfe funktioniert mit wenigen Ausnahmen. Die Bewohnerinnen und Bewohner haben guten Kontakt zu einander. Sie jassen, treffen sich zu einem Schwatz oder feiern miteinander Geburtstag.

Kritische Würdigung

Die Wohnungen in Bözen orientieren sich an den Bedürfnissen älterer Paare, die aus dem Einfamilienhaus ausziehen möchten. Die Genossenschaft trägt wesentlich zur Akzeptanz und zum Erfolg der Wohnungen bei, indem sie das Angebot regional ausricht-

tet und als Zielgruppe die Angehörigen der jungen Gemeindebevölkerung mit anspricht.

Zu hinterfragen ist der Wohnungsmix, der nur eine kleine Anzahl von zwei 2.5-Zimmerwohnungen aufweist und damit die steigende Nachfrage nach Mietwohnungen von Alleinstehenden im ländlichen Raum nicht genügend abdeckt. Hinzu kommt, dass ältere Personen innerhalb der Wohnsiedlung kaum eine Möglichkeit haben, beim Verlust des Partners in eine kleinere – und günstigere – Wohnung umzuziehen.

Alterswohnungen Kaisten

Planungsgeschichte und Umsetzungsstand

Die Gemeinde Kaisten befindet sich in 15 Minuten Busfahrdistanz von Frick. Die Einwohnergemeinde ist Eigentümerin des rund 1,2 Hektare grossen Areals «im Hofacher». Im Jahre 2009 verfasst ein Planungsbüro eine Studie für eine mögliche Überbauung. Gestützt darauf stimmt die Gemeindeversammlung 2011 einem Kredit von 100'000 Franken für die Durchführung eines Investorenwettbewerbs zu. Die vier ausgewählten Architekten- und Investorenteamen müssen mit ihren Projekten etliche Rahmenbedingungen einhalten.

So sollen fünf qualitativ hochstehende Mehrfamilienhäuser mit 40 bis 45 Wohnungen entstehen, Fusswege erhalten bleiben, die Baukörper gut in die bestehende Bebauungsstruktur integriert und Wohnraum für verschiedene Zielgruppen geschaffen werden. Ebenso ist die Einrichtung eines Spitex-Stützpunktes und die Realisierung von mindestens zehn altersgerechten Wohnungen sowie eines Gemeinschaftsraums vorgesehen. Im Wettbewerbsprogramm steht, dass sich die Gemeinde Kaisten vorbehält, sich an einzelnen Räumen oder mit einem Mehrfamilienhaus finanziell zu engagieren.

Das Siegerprojekt wird von einer Arbeitsgruppe mit Vertretenden der Gemeinde und des Gewinnerteams weiterbearbeitet. Gemeinderat, Finanzkommission und Arbeitsgruppe sind sich einig, dass die Gemeinde einen Teil des Landes im Eigentum behalten und mindestens ein Gebäude erwerben soll. Vor diesem Hintergrund unterbreitet der Gemeinderat der Sommergemeindeversammlung 2013 den Antrag zur Genehmigung eines Projektierungskredits. Im Vertrag mit dem Investor ist festgehalten, dass dieser nicht verpflichtet ist, einen Gemeinschaftsraum zu erstellen, dass er über die Aufteilung in Miet- und

Eigentumswohnungen selber verfügt und dass er die SIA Norm 500 zum hindernisfreien Bauen einhalten muss.

Die Gemeindeversammlung weist den behördlichen Antrag mit knapper Mehrheit und folgenden Argumenten zurück:

- Der Projektierungskredit und die Erstellungskosten seien zu hoch, was nicht zu attraktiven Mietzinsen führen würde.
- Die Gemeinde mache sich mit einer finanziellen Beteiligung abhängig vom Investor, ohne auf die Kostenstruktur Einfluss nehmen zu können.
- Die Gemeinde solle das Areal wie ursprünglich vorgesehen an den Investor verkaufen und den Erlös aus dem Landverkauf als Startkapital für ein gemeindeeigenes Projekt für altersgerechte Wohnungen mit einem Spitex-Stützpunkt und Gemeinschaftsraum nutzen. Dazu solle die Gemeinde sanierungsbedürftige Altliegenschaften, für die bereits Nutzungsstudien vorliegen, verwenden. Die Realisierung könne ohne Investor und allenfalls mit einer Wohnbaugenossenschaft erfolgen.
- Mit den bestehenden Bauten könne die Gemeinde eine höhere Rendite erwirtschaften und zugleich würden die Wohnungspreise beim eigenen Projekt günstiger.
- Ein lokaler Investor biete einen deutlich höheren Kaufpreis für das Areal als der Investor aus dem Wettbewerb und solle deshalb als Käufer bevorzugt werden.

Der Widerstand konzentriert sich darauf, dass der Wohnraum auf dem neu überbauten Areal zu teuer werde und deshalb nicht von der Gemeinde unterstützt werden soll. Vielmehr solle sich die Gemeinde für Wohnbauprojekte engagieren, die sich an finanziell schwächere Personengruppen aus der jungen und älteren Generation richten.

Trotz den Gegenargumenten des Gemeinderats heisst die Bevölkerung an der Gemeindeversammlung schliesslich einen Überweisungsantrag gut. Dieser verlangt, dass der Verkauf des gesamten Areals an einen lokalen Immobilieninvestor, der einen deutlich höheren Preis als der auswärtige Investor bot, traktandiert werden soll. Ausschlaggebend für den Überweisungsantrag waren der zu tiefe Landpreis sowie die fehlende Sicherheit bezüglich der Erstellung von Alterswohnungen und Spitex-

Stützpunkt durch den Gewinner aus dem Investoren-Wettbewerb. Rückenwind erhielt der Antrag dadurch, dass der lokale Investor eine Woche zuvor bei der Gemeinde ein Angebot eingereicht hatte, das nicht nur einen höheren Preis von knapp einer halben Million mehr umfasste, sondern auch den Kauf des schwerer verkäuflichen Baulandes neben der geplanten Siedlung, die Bereitstellung eines zweckgebundenen Beitrags von 50'000 Franken für die Jugend-, Sport- und Kulturförderung sowie die Bereitschaft, Gespräche über einen allfälligen Verkauf eines der künftigen Mehrfamilienhäuser mit Spitex-Stützpunkt an die Gemeinde zu führen. Diesem Angebot konnte die Gemeindeversammlung nicht widerstehen.

Lage und Umfeld

Das Areal Hofacher befindet sich an ruhiger Wohnlage in der Nähe des Dorfkerns. Die Gemeinde bietet eine Grundversorgung mit einem Volg, Post und Bank sowie zwei Ärzten. Zudem gibt es diverse Restaurants und Vereine. Die Busfahrt nach Frick dauert eine Viertelstunde.

Zielgruppen

Als Zielgruppe sollen ältere Einwohnerinnen und Einwohner der Gemeinde Kaisten mit geringeren finanziellen Möglichkeiten angesprochen werden.

Kritische Würdigung

Das Projekt Kaisten zeigt auf, wie eine kleine Gemeinde für gut verhandelte Projekte gewonnen werden kann. Dem lokalen «Konkurrenz»-Investor ist der Landkauf und der Bau von Liegenschaften so viel Wert, dass er der Gemeinde gegenüber dem regionalen Investor aus dem regulären Verfahren einen Mehrwert mit der Unterstützung verschiedener Gemeindeaktivitäten bietet. Das Projekt verdeutlicht, dass Gemeinden proaktiv im Dorf nach Investoren und Entwicklern suchen und im kooperativen Verfahren ein Projekt aushandeln können, das über ein übliches Investorenprojekt hinausgeht.

Wohnbaugenossenschaft Wittnau

Planungsgeschichte und Umsetzungsstand

Die Gemeinde Wittnau ist 10 Busfahrtminuten von Frick entfernt. Im Jahr 2012 wurde unter grossem Interesse der Gemeindebevölkerung die Wohnbaugenossenschaft Wittnau gegründet. Ziel der Genossenschaft ist es, im Dorfzentrum ein Mehrfamilien-

haus mit Wohnungen und je nach Bedarf Räumen für Kleingewerbe zu erstellen.

Die lokale «Stiftung für das Alter» investiert 600'000 Franken in den Um- und Anbau der ausgewählten Liegenschaft. Mit dem Mietertrag der Wohnungen soll der Wittnauer Seniorentreff betrieben und unterstützt werden. Gleichzeitig ist vorgesehen, dass die «Landi Wittnau-Wölflinswil» ein weiteres Gebäude erstellt. Darin sind Mietwohnungen in der gleichen Art wie die Genossenschaftswohnungen sowie Räume für einen Laden vorgesehen.

Die Wohnbaugenossenschaft möchte das Projekt möglichst bald realisieren. An der Gemeindeversammlung wird einem Kredit für eine Beteiligung der Gemeinde zugestimmt. Gleichzeitig verfolgt die Gemeinde den Plan, einen Teil des Platzes im Dorfzentrum für öffentliche Interessen freizuhalten, etwa für Veranstaltungen, Parkplätze und einen Entsorgungsplatz. Sie wünscht sich deshalb die Beteiligung der Kirchgemeinde am Projekt, da sie Anrainer des Platzes ist.

Im Herbst 2016 sollen nach einer ersten Bauetappe die 18 neue Mietwohnungen in zwei Mehrfamilienhäusern bezugsbereit sein. Die verschiedenen grossen Wohnungen sollen hindernisfrei gebaut werden. Den Wettbewerb hat ein regionales Architekturbüro aus Stein gewonnen. Das 3000 Quadratmeter grosse Grundstück wird von einer Erbgemeinschaft als Investoren erworben.

Lage und Umfeld

Das vorgesehene Grundstück befindet sich an zentraler, ruhiger Lage im Dorfzentrum in der Nähe der Kirche. Die Wohnüberbauung soll attraktive Wohnungen mit Naturbezug und guter Infrastruktur bieten. Vorgesehen ist der Erhalt eines Lindenbaums. Innenhöfe und Aussenräume, die durch einen Fussweg verbunden werden, sollen den sozialen Austausch fördern. Die Busfahrt nach Frick dauert zehn Minuten.

Zielgruppen

Geplant sind hindernisfrei gebaute Wohnungen, die mit einem Lift erschlossen werden. Die Wohnlage im Dorfzentrum bietet sich sowohl für «Wohnen im Alter» als auch für Personen jeden Alters an. Die Wohnungen sollen preiswert sein.

Kritische Würdigung

Das Gemeinschaftsprojekt in Wittnau zeigt, wie private und gemeinnützige Investoren zusammen ein grösseres Wohnprojekt realisieren können und die Gemeinde ein solches Projekt gleichzeitig zur Aufwertung des Dorfsentrums nutzen kann. Das Beispiel macht deutlich, wie Synergien zwischen Eigentümern, Betreibenden sowie Gemeinde zugunsten der Öffentlichkeit geschaffen werden können.

Alterswohnungen Bruggbach Frick

Planungsgeschichte und Umsetzungsstand

Die Alterswohnungen Bruggbach sind ein Angebot des VAOF. Sie wurden 2004 gebaut, um das Angebot an Wohnmöglichkeiten im Alter neben den Pflegebetten im Alterszentrum zu diversifizieren.

Lage und Umfeld

Die Alterswohnungen sind an das Alterszentrum «Bruggbach» angebaut. Sie haben einen eigenen Haupteingang, was für die Bewohnenden wichtig ist. Die Wohnungen sind zentral und ruhig gelegen. Der Bahnhof mit Zug und Bus ist zu Fuss in drei Minuten erreichbar. Die Einkaufszentren und Geschäfte an der Hauptstrasse sind etwa 400 Meter entfernt.

Die Alterswohnungen befinden sich in einem langgezogenen, vom Altersheim zurückversetzten Gebäude. Sie haben Aussicht, sind gut belichtet und ruhig. Die Nordseite wird durch einen Garten mit botanisch vielfältigen Bereichen und einem Spazierweg aufgewertet. Der Garten ist mit seiner Möblierung ein Begegnungs- und Verweilort.

Zielgruppen

Die Wohnungen richten sich an Personen im AHV-Alter. Sie sind behindertengerecht ausgebaut, weshalb sie auch für Personen im Rollstuhl geeignet sind. Den Vorzug erhalten Interessierte aus den Mitgliedsgemeinden des Vereins.

Mit einem grösseren Angebot an 2.5- als an 3.5-Zimmerwohnungen orientieren sich die Wohnungen bereits am wachsenden Anteil älterer Alleinstehender in der Region Frick.

Eine allgemeine Betreuung und Pflege erfolgt auf individuellen Bedarf im Rahmen der Spitex. Pflegeleistungen können bei Notfällen oder Erkrankungen für kurze Zeit vom Alterszentrum geleistet werden.

Die Wohnungen können auf Wunsch mit einem Notruf ausgerüstet werden (→ siehe Projekt 5, «HiSi»).

Benötigt ein Bewohner oder eine Bewohnerin eine ständige Pflege, findet ein Wechsel in das Alterszentrum statt.

Der VAOF stellt aufgrund der Wartelisten fest, dass vor allem 2.5-Zimmerwohnungen nachgefragt werden. Das hat auch damit zu tun, dass ältere Personen häufig nach dem Verlust des Partners umziehen. Andererseits sind die 2.5-Zimmerwohnungen aus finanzieller Sicht am lukrativsten, da sie am wenigsten kosten. Der VAOF stellt auch fest, dass der Umzug in eine kleine Wohnung bei älteren Personen zu einem Gefühl der Entlastung führt, da sie sich von allem trennen können, nur noch wenig Raum reinigen und unterhalten müssen und trotzdem genügend Platz für sich haben. Für die 4.5-Zimmerwohnung gibt es kaum Anfragen.

Die Bewohnerinnen und Bewohner der Alterswohnungen Bruggbach sind mehrheitlich über 80 Jahre alt und in den Alltag des Alterszentrums integriert. Sie sind aus der Gemeinde Frick oder der engeren Umgebung zugezogen, kennen sich untereinander und bilden eine Gemeinschaft.

Kritische Würdigung

Bei den Alterswohnungen Bruggbach handelt es sich um sehr zentral gelegene Wohnungen. Das Angebot ist zukunftsgerichtet, da es die Bedürfnisse von Einzelpersonen berücksichtigt. Da sich die Alterswohnungen in unmittelbarer Nähe zum Alterszentrum befinden, ziehen sie eher ältere bis alte Personen an, welche die Nähe zur Pflege suchen. In diesem Sinne sind die Alterswohnungen eine Vorstufe zum Alterszentrum und eignen sich für bereits betreuungsbedürftige ältere Personen. Die Zielgruppe der Alterswohnung unterscheidet sich damit in einem zentralen Punkt von gewünschten Zielgruppen der Alterswohnungen, die von den Genossenschaften in den ländlichen Gemeinden gebaut werden.

Alterswohnungen Mühlegasse Frick

Planungsgeschichte und Umsetzungsstand

Aufgrund der grossen Nachfrage nach den Alterswohnungen Bruggbach erweiterte der VAOF im Jahr 2011 sein Angebot mit Wohnungen an der Mühlegasse, einem Grundstück in wenigen Gehminuten vom Alterszentrum entfernt.

Der Sonntag. Nr. 41. 16. Oktober 2011

«Wir sind euphorisch»

Besucherstrom am Tag der offenen Tür der Alterswohnungen in Frick

Kurz bevor die Alterswohnungen an der Mühlegasse in Frick zum Leben erwachen – die meisten der Mieter ziehen Ende Monat ein –, konnte man gestern die Räumlichkeiten besichtigen.

VON PATRICIA STREIB

Zwar sind die Schubladen noch leer, die Schritte hallen noch etwas und da und dort sieht man kleine Baustellen, aber schon innert Kürze werden Leben und individuelle Wohn-Gemütlichkeit einziehen. Sämtliche Wohnungen – insgesamt 19 Stück in vier verschiedenen Wohnungstypen – sind vermietet. Allesamt bestechen sie durch funktionelle Architektur und kluge Raumeinteilung, die viel Freiheit in der individuellen Inneneinrichtung zulassen. Zudem trägt die Überbauung das zertifizierte Label Minergie R.

«WIR SIND BEGEISTERT vom gewaltigen Interesse der Leute», freut sich Anna Rotzetter. «Wir haben vor zehn Minuten die Türen geöffnet und schon werden wir quasi überrannt. Die Alterswohnungen sowie das Notruf, Concierge-Service



Das Gebäude mit den 19 Alterswohnungen an der Fricker Mühlegasse.

und Kommunikation umfassende System «mia», das als Pilotprojekt erstmals in der Schweiz eingesetzt wird, sind fast schon etwas wie unsere Babys, über die wir uns riesig freuen und die wir voller Stolz präsentieren.» «Wir», das ist der VAOF, Verein für Altersbetreuung im oberen Fricktal. Anna Rotzetter wird das «mia»-Callcenter, das sich an der VAOF-Geschäftsstelle an der Hauptstrasse in Frick befindet, betreuen.

ANDRE ROTZETTER, Vater von Anna und Geschäftsführer des VAOF, liegt die Gewährleistung einer bestmöglichen Lebensqualität der älteren Menschen am Herzen. Er ist überzeugt und weiss von Beobachtungen in anderen Ländern wie Schweden oder den Niederlanden, dass

soziale Kontakte und die Teilnahme an gemeinsamen Aktivitäten in einer persönlichen häuslichen Atmosphäre zum Erhalt der Selbstständigkeit, zu Wohlbefinden und Vermeidung von Krankheiten beizutragen vermögen.

URSPRÜNGLICH wurde der VAOF – der gemäss seinem Leitbild Menschen in der Region im Alter eine Begleitung von hoher fachlicher und menschlicher Qualität bietet – für die Führung von Altersheimen gegründet. Heute hat er nach wie vor diese Aufgabe, jedoch kommen neue Arbeitsfelder hinzu. Aus humanen wie auch aus ökonomischen Gründen ist es für den VAOF erstrebenswert, wenn ältere Menschen so lange wie möglich zu Hause bleiben können. In diesem Zusammenhang kommt daher den ambulanten Angeboten eine grosse Bedeutung zu. Auch die Bewohner der Mühlegasse haben die Möglichkeit, an einer Vielzahl von Angeboten des Alterszentrums wie Mahlzeiten, Ausflügen, sportlichen Aktivitäten und vielem mehr teilzunehmen. Ganz nach dem Motto einer 74-jährigen Besucherin, die meinte, noch fühle sie sich rüstig und gesund, doch «sag niemals nie, man weiss nicht, was noch kommt», nutzten viele die Gelegenheit, sich die neuen Wohnungen in Ruhe aus der Nähe anzusehen.

Lage und Umfeld

Die Wohnungen befinden sich in einer Wohnüberbauung mit insgesamt fünf Häusern und total 80 Wohneinheiten. In den weiteren vier Häusern wohnen jüngere Personen und Familien. Die Alterswohnungen machen rund ein Viertel der Wohnungen aus. Der Standard der Wohnungen ist normal, inklusive einigen zusätzlichen Massnahmen, welche die Wohnungen hindernisfreier gestalten.

Die Lage ist zentral: die Wohnungen befinden sich in Fussdistanz zum Alterszentrum «Bruggbach», vom Bahnhof und vom Dorfzentrum Frick entfernt. Der Anschluss an die Autobahn gewährleistet zudem gute Verkehrsbedingungen nach Zürich und Basel.

Die Siedlung entspricht dem Bedürfnis nach einer ruhigen Wohnlage. Das nahe gelegen Alterszentrum bietet vielfältige Dienstleistungen wie Mahlzeiten, Sport- und Freizeitaktivitäten sowie Gesundheits- und Pflegedienstleistungen, die gegen Bezahlung in Anspruch genommen werden können.

Im Fricktal dürften diese Wohnungen zu den am zentralsten gelegenen und am besten versorgten gehören, was die Fusswege zu Freizeit- und Versorgungsangeboten sowie Reisezeiten in das regionale Umfeld betrifft.

Zielgruppen

Die Wohnungen richten sich an Personen im AHV-Alter. Sie sind behindertengerecht gebaut, weshalb sie auch für Personen im Rollstuhl geeignet sind. Den Vorzug erhalten auch hier Interessierte aus den Mitgliedsgemeinden. Für die Alterswohnungen Mühlegasse interessieren sich vor allem ältere Personen, welche selbst noch aktiv sind und einen nach aussen orientierten Alltag pflegen. Die Bewohnerinnen und Bewohner sind mehrheitlich in den 70ern, wenige sind hochaltrig. Sie sind aus der ganzen Region zugezogen und kannten sich untereinander nicht. Allerdings hat das Projekt «HiSi» (→ siehe Projekt 5, «HiSi») dazu beigetragen, dass sich eine «Schicksalsgemeinschaft» entwickelt hat.

Mit einem grösseren Angebot an 2.5- als 3.5-Zimmerwohnungen orientieren sich auch die Wohnungen an der Mühlegasse am wachsenden Anteil älterer Alleinstehender.

Eine allgemeine Betreuung und Pflege erfolgt im Rahmen der Spitex. Pflegeleistungen können bei Notfällen oder Erkrankungen für kurze Zeit vom nahe gelegenen Alterszentrum geleistet werden. Auf Wunsch werden die Wohnungen mit einem Notruf ausgerüstet (→ siehe Projekt 5, «HiSi»).

Wird eine ständige Pflege notwendig, findet ein Wechsel in das Alterszentrum «Bruggbach» in Frick oder in «Klostermatte» in Laufenburg statt.

Kritische Würdigung

Die Alterswohnungen an der Mühlegasse sprechen ein jüngeres Publikum an als die Alterswohnungen Bruggbach. Da sie nicht direkt neben dem Alterszentrum liegen und in eine gewöhnliche Wohnsiedlung eingebettet sind, werden sie weniger als Vorstufe zum Alterszentrum wahrgenommen. Sie sind vom Zielgruppenprofil eher mit den Alterswohnungen aus den ländlichen Gemeinden vergleichbar. Allerdings werden sie nun schrittweise in die Betreuungsdienste des Alterszentrums Bruggbach integriert, so dass sie früher oder später als Betreutes Wohnen und Vorstufe zum Pflegeheim bewohnt werden können.

Seniorenwohnungen Nachtigall Sisseln

Planungsgeschichte und Umsetzungsstand

Die Gemeinde Sisseln befindet sich in der Agglomeration Rheinfelden. Die «Genossenschaft Nachtigall für Seniorenwohnungen in Sisseln» wurde 2005

gegründet. Sie will es älteren Menschen ermöglichen, selbstbestimmt zu wohnen und in vertrauter Umgebung im Dorf zu bleiben. Nach der Gründung unterstützten 20 Genossenschafterinnen und Genossenschafter das Projekt, ohne dass ein solches vorhanden war. Nach einer Erneuerung des Vorstands wurde das Projekt schliesslich aktiv vorangetrieben.

Die Genossenschaft suchte nach einem Architekten, der Erfahrungen mit ähnlichen Projekten hatte, wurde fündig und übergab ihm einen Direktauftrag, um Kosten für den Wettbewerb zu sparen und direkt von seinen Erfahrungen zu profitieren. Das Projekt wurde schliesslich in einer Arbeitsgemeinschaft mit einem kleinen Architekturbüro in Sisseln umgesetzt, welches die Bauleitung übernahm. Die Genossenschaft schaute sich drei Grundstücke an. Nachdem das passende Grundstück für das Vorhaben gesichert war, begannen im Jahr 2010 die Bauarbeiten. Seit 2011 sind die 14 erstellten Wohnungen vermietet und bezogen. Die Gemeinde Sisseln war nicht direkt in das Projekt involviert, stand diesem aber wohlwollend gegenüber und unterstützte mit reibungslosen Abläufen sowie kleineren Dienstleistungen. Der Genossenschaftsvorstand bezeichnet die Zusammenarbeit mit der Gemeinde als sehr gut.

Lage und Umfeld

Die beiden Wohnhäuser befinden sich in der Nähe eines Bachs in einem Wohngebiet, 650 Meter vom Rheinufer entfernt. In 500 Meter Distanz befindet sich eine Bushaltestelle. Die Fahrt nach Rheinfelden dauert 23 Minuten.

Sisseln bietet mit zwei Lebensmittelgeschäften in der Nachbarschaft, Arzt, Post und Bank in Gehdistanz eine solide Grundversorgung.

Zielgruppen

Zielgruppe der Seniorenwohnungen sind Pensionierte aus der Gemeinde, die aus dem Eigentum in eine Mietwohnung umziehen möchten. Die Genossenschaft betont, dass es keine Alterswohnungen sondern Seniorenwohnungen sind und dass es sich nicht um betreutes Wohnen handelt. Das Konzept sieht eine homogene Nachbarschaft in ähnlichem Lebensabschnitt vor. Bei der Erstvermietung konnte die Hälfte der Wohnungen mit Personen aus der Gemeinde besetzt werden. Bei der anderen Hälfte handelt es sich vielfach um Eltern, welche die Nähe zu den Kindern in der Gemeinde suchten oder um zugezogene Personen, die einen sonstigen Bezug zu Sisseln hatten.

seln hatten. Von den 14 Parteien haben mindestens vier ihr Haus oder ihre Eigentumswohnung verkauft. Die älteste Dame ist über 100 Jahre alt und beteiligt sich nur noch wenig am Nachbarschaftsleben. Die Jüngsten sind etwa 65 Jahre alt. Der Grossteil ist über 70 Jahre alt.

Die Altersmischung funktioniert sehr gut und die Bewohnenden haben ihren Umzug nicht bereut. Seit der Fertigstellung der Wohnungen drei Jahre zuvor gab es zwei Mieterwechsel. Eine Frau zog ins Altersheim. Eine andere Frau, die aus Basel zugezogen war und sehr stadtorientiert lebte, zog nach Frick, wo die Anbindung mit ÖV besser ist. Beim ersten Umzug fand sich sofort eine Nachmieterin. Beim zweiten dauerte die Wiedervermietung rund zwei Monate. Zum Schluss konnte jedoch zwischen zwei Interessierten ausgewählt werden. Damals meldeten sich auch jüngere Interessierte. Die Genossenschaft entschied sich allerdings wegen des kleinen Wohnungsangebots gegen eine Durchmischung mit Jüngeren.

Der Wohnungsmix umfasst drei 2.5-Zimmerwohnungen, in denen alleinstehende Damen wohnen, sowie drei 3.5-Zimmerwohnungen für Paare und zwei etwas teurere Attikawohnungen ebenfalls mit 3.5 Zimmern. Der Wohnungsmix entspricht der Nachfrage und die Mietpreise liegen abgesehen von den Attikawohnungen etwas unter dem Niveau der Gemeinde. Es zeigt sich, dass auch Einzelpersonen eher in 3.5-Zimmerwohnungen leben wollen, da sie es sich offensichtlich leisten können.

Die Bewohnenden befinden sich in einem umsorgten und altersgerecht ausgestatteten Umfeld. Ein Hauswart, der zugleich im Vorstand der Genossenschaft ist, unterstützt mit kleinen Dienstleistungen. Vor allem die Unterstützung bei technischen Belangen wird von den Bewohnenden rege genutzt, etwa wenn das iPad oder das WLAN einmal nicht funktionieren. Die Genossenschaft unterstützt die Bewohnerinnen und Bewohner auch bei der Organisation von Dienstleistungen. So hat sie bereits Mahlzeitendienste, eine Haushaltshilfe, die mehrere Wohnungen putzt oder Spitexdienste vermittelt. Meist gibt sie lediglich Auskunft, wohin sich die Bewohnenden wenden sollen. Für die Bewohnenden bringt es aber einen Mehrwert zu wissen, dass sie bei Fragen jederzeit den Hauswart anrufen können.

Dreimal im Jahr organisiert die Genossenschaft Veranstaltungen für die Bewohnenden wie etwa einen Grillplausch oder ein Neujahrsessen. Bei diesen Es-

sen nehmen in der Regel alle Bewohnenden teil. Die meisten empfinden die Siedlung als ganz normales Wohnen, haben ihre täglichen Alltagsrhythmen und sind viel unterwegs.

In einem der beiden Gebäude wurde ein Gemeinschaftsraum mit Kücheneinrichtung für 60 Personen gebaut. Dieser kann für 150 Franken für öffentliche und private Aktivitäten gemietet werden. Der Gemeinschaftsraum wurde auf Initiative einer kirchlichen Organisation gebaut. Diese finanzierte den Raum unter der Bedingung, dass sie ihn anschliessend selbst nutzen kann. Die Organisation hat sich mittlerweile allerdings aufgelöst. Der Raum wird nur sporadisch genutzt. Eine Weile war ein privater Kinderhort an zwei Vormittagen eingemietet. Regelmässig feiern ältere Personen aus der Gemeinde ihre Geburtstage im Gemeinschaftsraum, dienstags findet ein Spielabend unter älteren Personen statt, manchmal nutzen Dorfvereine den Raum für Sitzungen und die Bewohnenden der Genossenschaft nutzen den Raum für ihre eigenen Veranstaltungen. Generell ist der Raum aber eher unternutzt und der Vorstand würde bei einem nächsten Mal nur noch eine Teeküche und nicht eine volle Kücheneinrichtung einbauen. Die Nutzung des Gemeinschaftsraums wird im Haus wenig wahrgenommen und führt in diesem Sinne nicht zu sozialen Kontakten. Allerdings stört der Raum auch nicht und bietet Raum für das Quartier, Vereine und Institutionen im Dorf.

Die nachbarschaftlichen Beziehungen in den beiden Häusern sind sehr «dezent». Es gibt nähere Beziehungen zwischen einzelne Wohnungsparteien. In aller Regel lässt man sich aber eher in Ruhe. Allerdings schauen die Bewohnenden zueinander und klingeln zur Fürsorge, wenn es jemandem nicht gut geht.

Sehr gut sind die Nachbarschaftskontakte zu den Anwohnenden, die in Einfamilienhäusern und grösseren Mehrfamilienhäusern leben. Die Anwohner sind in unterschiedlichem Alter und besuchen sich gegenseitig in den Gärten und auf den Terrassen. Diese Nachbarschaftsbeziehungen beschreibt der Genossenschaftsvorstand als Glücksfall und grossen Mehrwert für die Bewohnerinnen und Bewohner.

Kritische Würdigung

Die Genossenschaft Sisseln hat es geschafft, ihre Wohnungen mit einem guten Grundangebot an Wohnungen und einem unkomplizierten Hauswartmodell auf die Bedürfnisse der älteren Generation

auszurichten. Die Aussen-Orientierung der beiden Liegenschaften zur angrenzenden Nachbarschaft trägt wesentlich zum Erfolg bei. So können die Hausbewohnenden eine Distanz zueinander wahren und sind gleichzeitig in das nachbarschaftliche Umfeld eingebunden. Die Genossenschaft hat verglichen mit ähnlichen Projekten ungewöhnlich viele Personen aus der Gemeinde erreicht.

Der Gemeinschaftsraum ist ein Mehrwert, der sich vor allem für das Quartier und die Organisationen in der Gemeinde auszahlt. Die Bewohnenden nutzen ihn als neutralen Ort, wenn sie sporadische Aktivitäten nicht in den privaten Wohnungen durchführen wollen. Der Raum ist weniger wichtig um soziale Kontakte zu fördern oder ein «Generationenwohnen» herzustellen (viele Nutzer sind selbst älter), sondern vielmehr eine Infrastruktur, die der Gemeinde zur Verfügung steht und die Privatheit der Liegenschaften aufbricht.

3.3.3 Fazit für die Studie

Mit seinem Projekt wollte der VAOF älteren Personen den Zugang zu bedürfnisgerechten Wohnungen erleichtern. Das Ziel, durch Marketing «Alterswohnungen» zugänglicher zu machen, wurde im Zeitraum der Begleitstudie noch nicht erreicht. Die neue Website des Vereins, auf der altersfreundliche Wohnungen gebündelt werden sollen, wird erst nach Abschluss der Studie fertiggestellt. Der Verein wird sich auch darauf beschränken müssen, Wohnprojekte aufzulisten, welche explizit für ältere Personen positioniert werden. Es erwies sich als zu aufwändig, sämtliche freien Wohnungen in die Website einzubinden, welche auf dem Wohnungsmarkt angeboten werden und altersgerecht ausgebaut sind. Das regelmässige Sammeln solcher Wohnungsangebote und einpflegen in die Website hätte einen unverhältnismässigen Aufwand bedeutet. Eine einfache Möglichkeit wäre, Suchresultate bestehender Inserateplattformen (z.B. Homegate) einzubinden, welche bestimmte Kriterien erfüllen (z.B. Preis, Zimmerzahl, Rollstuhlgängigkeit). Allerdings sind die Wohnungskriterien dieser Plattformen heute noch zu ungenau, als dass sie eine verlässliche Auswahl an altersgerechten Wohnungen bieten würden.

Inhaltliche Erkenntnisse

Mit den Erkenntnissen aus den Wohnprojekten, die der VAOF auf seiner Website auflisten möchte, ist eine Schärfung des Begriffs «Alterswohnung» für das Fricktal möglich. Damit kann auch die Definition des VAOF von «Alterswohnungen» in einen Kontext gesetzt und von anderen Projekten abgegrenzt werden.

Als erstes ist es notwendig, bei den Zielgruppen eine grobe Unterscheidung zu machen:

Zielgruppe 1: Aktive, nach aussen orientierte ältere Personen, die vom Einfamilienhaus oder von der Familienwohnung in eine kleinere Wohnung umziehen möchten und/oder die Nähe zu Kindern und Enkelkindern suchen. Gesundheitlich sind sie nicht oder nur wenig eingeschränkt.

Zielgruppe 2: Ältere Personen, die aus gesundheitlichen Gründen aus dem Einfamilienhaus oder der Wohnung ausziehen möchten, und nach einer Wohnung suchen, die auch (individualisierte) Betreuungs- und Pflegedienstleistungen ermöglicht.

Die meisten der untersuchten Wohnprojekte möchten die erste Zielgruppe als Mieterinnen und Mieter erreichen. Diese Zielgruppe sucht nicht in erster Linie nach «Alterswohnungen», sondern nach einer gewöhnlichen, hindernisfrei ausgebauten Wohnung in einer konfliktfreien, ruhigen Nachbarschaft, die im besten Fall eine Ansprechperson für kleine Belange bietet und langfristig das Wohnen im privaten Zuhause ermöglicht. Solche Wohnprojekte sollten demnach als gewöhnliche Wohnungen mit einem «plus» positioniert werden, die bevorzugt an Pensionierte vermietet und wiedervermietet werden. Der Vermietungsschlüssel kann dabei ausschliesslich Pensionierte oder auch eine Altersdurchmischung mit einem Mindestanteil Pensionierter vorsehen.

Der VAOF positioniert seine «Alterswohnungen» dagegen explizit für die zweite Zielgruppe. Seine Wohnungen sind nicht nur hindernisfrei ausgebaut, sondern auch betrieblich in die Angebote der Alterszentren eingebunden. Zielgruppe sind ältere Personen, die bereits einen leichten Betreuungs- und Pflegebedarf haben, aber dennoch in einem privaten Zuhause wohnen möch-

ten. Bei dieser Form von «Alterswohnungen» handelt es sich um eine Vorstufe respektive um eine Alternative zum Alters- und Pflegeheim. Solche Alterswohnungen befinden sich meist in Liegenschaften, die ausschliesslich von dieser Zielgruppe bewohnt werden, weshalb sie den Charakter eines alternativen Altersheims nicht von sich weisen können. Für die Zukunft ist es auch denkbar, hindernisfreie Wohnungen aus gewöhnlichen Mietshäusern systematisch in Alters- und Pflegezentren einzubinden, um den homogenen Charakter der Alterssiedlungen zu reduzieren.

Wohnprojekte, die für eine Zielgruppe 65 plus konzipiert werden, sollten in jedem Fall regional ausgerichtet werden. Gerade bei den Wohnprojekten für die erste Zielgruppe war die Nachfrage aus den Gemeinden selbst in keiner der untersuchten Projekte genügend gross, teilweise haben die Gemeinden fast ausschliesslich für Zuziehende geplant. Dies hängt damit zusammen, dass ältere Gemeindebewohnende während des Planungsprozesses, der unter öffentlicher Beobachtung steht, den Eindruck erhalten, es handle sich um eine Vorstufe zum Alters- und Pflegeheim. Sich selbst zählen sie nicht zur Zielgruppe. Der Umzug vom Einfamilienhaus in ein solches Wohnprojekt wäre ein Zugeständnis, «alt» zu sein. Zuziehende Personen sind demgegenüber vorurteilsfreier, weil sie nicht Teil der Planungsprozesse sind und den Mehrwert der Wohnung vor allem in der neu gewonnenen Nähe zu den Kindern und Enkelkindern sehen. Werden Wohnprojekte für Pensionierte allerdings regional positioniert, entsteht bei kommunalen Projekten ein Konfliktpotenzial zwischen kommunalen und regionalen Planungsinteressen. Weil die Gemeinden in erster Linie den öffentlichen Auftrag haben, für ihre eigene Bevölkerung zu sorgen, haben sie wenig Anreiz, für andere Gemeinden in der Region zu planen. Im Gegenteil haben sie wenig Interesse, sich aktiv für den Zuzug älterer Personen einzusetzen.

Sollen Wohnprojekte für Pensionierte auch Raum für einen sozialen Austausch bieten, so ist eine sorgfältige Konzeption der Gemeinschaftsräume notwendig. Zentral ist die Frage, ob diese Räume ausschliesslich von den Siedlungsbewohnenden genutzt werden sollen, also nach

innen orientiert sind, oder auch Externen offen stehen sollen, also nach aussen orientiert sind. Nach innen orientierte Gemeinschaftsräume funktionieren in ländlichen Gemeinden häufig nicht, da die Nachfrage aus der Siedlung selbst zu klein ist und zusätzliche persönliche Kontakte, die über gut nachbarschaftliche Beziehungen hinweg gehen, im Haus eher gemieden werden. Hingegen können nach aussen orientierte Erdgeschossflächen, die von Quartierbewohnenden oder von Organisationen aus der Gemeinde gemietet werden können, zur Integration des Wohnprojekts in das Quartier beitragen. Anstelle von Gemeinschaftsräumen können auch gewerbliche Erdgeschossnutzungen einen Beitrag zur Integration eines Wohnprojekts in das Quartier leisten, insbesondere wenn sich das Objekt an zentraler Lage befindet. Solche Erdgeschossflächen können mit sozialen Dienstleistungen gefüllt werden, beispielsweise mit einer Spitex, einer Arztpraxis, oder auch mit einer Mütterberatung, einem Café oder einem kleinen Laden.

Auf der individuellen Ebene spielen privat oder gemeinschaftlich nutzbare, einladende Aussenräume eine grössere Rolle, damit die älteren Bewohnerinnen und Bewohner freundschaftliche Kontakte mit Personen aus dem Quartier aufbauen und pflegen können.

Rollenverteilung

Der VAOF übernimmt im Fricktal die Rolle, die Definition von «Alterswohnungen» zu schärfen, entsprechende Angebote zu entwickeln und anzubieten. Da sein Versorgungsgebiet die ganze Region ist, positioniert er seine Wohnungsangebote regional und umgeht damit den Interessenskonflikt der Gemeinden bezüglich des Zuzugs von älteren Personen. Er wirkt (mit Start der neuen Website) als Koordinator von Wohnprojekten, die explizit Pensionierte als Zielgruppe ansprechen und überlässt «altersgerechten» Wohnraum in privaten Liegenschaft vorläufig dem Wohnungsmarkt. Die Region und der Kanton übernehmen in diesem Projekt keine Rolle, um mehr Transparenz auf dem Wohnungsmarkt zu schaffen.

3.4 Projekt 4: Sensibilisierung Architekten, Hausbesitzer und Investoren

Inhaltsverzeichnis

3.4.1 Massnahmen des Vereins	43
Hausführungen und Referate	43
Kleine Sofort-Massnahmen	44
Erfahrungsaustausch	44
3.4.2 Informationen für Architekten und Bauherren	44
Sofort-Massnahmen zur Anpassung von Wohnungen	44
Stolperfallen entfernen	44
Besseres Licht	44
Zweiter Handlauf bei den Treppen	44
Sanitärräume	44
Regale	44
Schlafzimmer	45
Küche	45
Telefon / Hilferuf und Sicherheitscheck	45
Massnahmen bei der Renovation	45
Vermittlung von Fachwissen	46
3.4.3 Fazit für die Studie	46
Inhaltliche Erkenntnisse	46
Rollenverteilung	46

Das Projekt «Sensibilisierung von Architekten, Hausbesitzern und Investoren» hängt eng mit der «Transparenz auf dem Wohnungsmarkt» zusammen. Es spricht allerdings mit den Erstellern und Anbietern von Wohnungsangeboten die andere Seite an, also Eigentümer, Architekten und Investoren. Mit dem Projekt möchte der VAOF den betroffenen Akteuren vermitteln, welchen Marktvorteil eine hindernisfreie Wohnung bringt und welche Rolle sie im demografischen Wandel der Region spielen.

3.4.1 Massnahmen des Vereins

Der Verein plant eine Informationskampagne. Er setzt drei Bündel von Massnahmen um:

Hausführungen und Referate: Der VAOF macht Hausführungen in den Alterswohnungen Mühlegasse und versendet Fachmaterial zum hindernisfreien Bauen. Er hält diverse Referate zum altersgerechten Bauen sowie zum Wohnen im Alter.

Kleine Sofort-Massnahmen: Der Verein stellt Informationen zu kleinen Eingriffen zusammen, die in

der Wohnung sofort oder im Rahmen von Sanierungen getätigt werden können und älteren Personen wieder mehr Autonomie im Zuhause ermöglichen.

Erfahrungsaustausch: Der Verein sucht den Kontakt zu Architekten über den Erfahrungsaustausch zum altersgerechten Bauen.

Hausführungen und Referate

Zum altersgerechten Bauen und zum Wohnen im Alter hat der Verein diverse Referate an Konferenzen, bei Parteien, Interessensverbänden sowie bei Wohnbauträgern geführt:

- Ambient Assisted Living Fachtagung in Zürich
- HEV Fricktal und HEV Zofingen
- CVP Frick und CVP Gansingen
- SYNA- Sektion öffentliche Dienst Aargau (Gemeindeschreiber und Staatsangestellte)
- Rotarier Fricktal
- Treuhandbüro Stäuble Sulz

- Altersgenossenschaft Rheinfelden, Altersgenossenschaft Wölflinswil, Hausgenossenschaft Rheinfels in Stein, Genossenschaft Lausen (BL)

Kleine Sofort-Massnahmen

Die Informationen zur Anpassung von Wohnungen an veränderte Bedürfnisse publiziert der Verein in der Zeitschrift «Plattform», die im Herbst 2014 an alle Vereinsmitglieder verschickt wird. Er hält fest, dass es den idealen Wohnungstyp oder den idealen Ausbaustandard nicht gibt, die Unterschiede innerhalb der Gruppe der älteren Menschen zu gross sind und deshalb Individualität gefragt ist.

Aus Erfahrung weiss der VAOF, dass die Hauptgründe für den Eintritt in ein Pflegeheim Bewegungseinschränkungen und die eingeschränkte Sehfähigkeit sind. Eine Verbesserung der Wohnsituation hinsichtlich solcher Veränderungen kann deshalb den Auszug aus der privaten Wohnform verzögern. Mögliche Anpassungen teilt der Verein in kleine Massnahmen, die jederzeit möglich sind, sowie grössere Massnahmen, die im Rahmen von Renovationsarbeiten umgesetzt werden können.

Erfahrungsaustausch

Der Verein stellt fest, dass Genossenschaften sensibler auf das Thema hindernisfreien Wohnraum reagieren als Architekten und Privateigentümer. Deshalb versucht er, das Interesse der Architekten am Thema möglichst umsetzungsorientiert und nahe den Bedürfnissen der Architekten und Planenden zu wecken. Er organisiert im November 2014 einen Erfahrungsaustausch zum altersgerechten Bauen und den dadurch entstehenden Normenkonflikten. Kern der Tagung sind die Widersprüchlichkeiten der SIA-Normen bezüglich hindernisfreien Bauens sowie Anpassungskosten, Zielkonflikte und Verhältnismässigkeit.

Der VAOF lädt alle Architektur- und Planungsbüros im Fricktal ein. Am Erfahrungsaustausch referiert der Architekt Felix Bohn zu den Planungsrichtlinien für altersgerechte Wohnbauten sowie der Architekt Norbert Walter zu den Kompromissen und Lösungen, die sein Architekturbüro beim Umbau des Alterszentrums Klostermatte gefunden haben.

3.4.2 Information Architekten und Bauherren

Die Argumente, weshalb Architekten und Investoren in der Region Fricktal altersgerecht bauen sollen, vermittelte der Verein unter anderem beim Erfahrungsaustausch mit den Architekten.

Die Informationen für kleine Sofort-Massnahmen und Massnahmen im Rahmen von Sanierungen zur Anpassung von Wohnungen und Häusern an veränderte Bedürfnisse fassen hilfreiche Tipps zusammen.

Sofort-Massnahmen zur Anpassung von Wohnungen

Stolperfallen entfernen

Mit einem Keil kann der Schreiner die Stolpergefahr bei Türschwellen bannen. Frei liegende Kabel sind entlang der Wände oder Türschwelle anzubringen. Bei Teppichen sorgen Gleitschutzunterlagen für Sicherheit. Noch besser ist, wenn Teppiche entfernt werden.

Besseres Licht

Ältere Menschen brauchen mehr Licht. Mit stärkerem Licht können sie nicht nur besser lesen, sondern fühlen sich auch sicherer in den eigenen vier Wänden.

Zweiter Handlauf bei den Treppen

Mit einem zweiten Handlauf können sich ältere Personen an der «bequemen» Seite oder mit beiden Händen festhalten. Stufenvorderkanten kontrastreich markieren, mindestens bei der ersten und letzten Stufe. Handwarme Materialien bevorzugen.

Sanitärräume

Haltegriffe bei WC, Dusche und Badewanne montieren. Ein Duschstuhl oder Duschsitz erleichtert das Duschen. Rutschgefahr in Badewanne kann mit einer Badematte oder klebbaren Antirutschstreifen beseitigt werden. Eine Erhöhung des WCs erleichtert das Aufstehen.

Regale

Alle Regale fachmännisch mit Dübeln an die Wand befestigen, sodass sich ältere Personen jederzeit gefahrlos daran abstützen können.

«Altersgerechtes Bauen ist lebensgerechtes Bauen»

Laufenburg Erfahrungsaustausch mit Architekten im Alterszentrum Klostermatte

VON PETER SCHUTZ

In den nächsten Jahren gibt es immer mehr ältere und alte Menschen. Prognosen zufolge dürfte in der Schweiz allein die Zahl der über 90-Jährigen bis 2030 um das Doppelte - auf 127 000 Personen - ansteigen.

Möglichst lange Selbstständigkeit

Altersgerechtes Renovieren und Bauen rückt deshalb vermehrt in den Fokus der Gesellschaft. Denn die Senioren und Seniorinnen von heute möchten möglichst lange selbstständig zu Hause wohnen bleiben.

«Immer mehr Investoren, Hausbesitzer und Architekten haben dies erkannt», berichtet André Rotzetter, Geschäftsführer des Vereins für Altersbetreuung im oberen Fricktal (VAOF), zu Beginn eines Erfahrungsaustausches für Architekten im Alterszentrum Klostermatte in Laufenburg.

Laut Rotzetter kostet ein Pflegeplatz «auf der grünen Wiese» rund 350 000 Franken. Deshalb gilt für ihn: «Ambulant vor stationär.» Rotzetter weiter: «Je mehr altersgerechte Wohnungen es gibt, desto mehr fällt der Druck zum Bauen von Alterszentren weg.» Als wichtige Voraussetzung nannte er Hindernisfreiheit. Konkret: «Stolperfallen entfernen, besseres Licht, altersgerecht Regale und Schränke füllen.»

«Möglichst hindernisfrei bauen»

Felix Bohn, Architekt und Fachbereichsleiter bei der Schweizerischen Fachstelle für behindertengerechtes Bauen, ging in seinem Referat detaillierter auf das Thema ein. Altersgerechtes Wohnbauten erachtet er als eine «Investition in die Zukunft». Als Ziel nannte er: «Möglichst flächendeckend hindernisfrei bauen - also nicht nur in



Felix Bohn, Fachbereichsleiter für altersgerechtes Bauen, bei seinem Vortrag in Laufenburg.

den eigenen vier Wänden, sondern auch auf öffentlichen Plätzen, um die Sturzgefahr einzuschränken. Dabei gilt es, viele Details zu beachten, wie zum Beispiel stufenlose Ebenen, Handläufe bei Treppen, ausreichende Durchgangsbreiten bei Türen sowie ausreichende Bewegungsflächen.»

Ergonomie und Rutschfestigkeit

Ergonomische Küchen und rutschfeste Bodenbeläge seien ebenfalls

unerlässlich. «Das bauliche Umfeld hat einen Einfluss auf das Selbstvertrauen der älteren Menschen», hielt der Referent weiter fest. Der Erreichbarkeit öffentlicher Gebäude, etwa von Einkaufshäusern, räumte er einen besonders hohen Stellenwert ein. Dabei trachte es Bohn so auf den Punkt: «Altersgerechtes Bauen ist lebensgerechtes Bauen.» Einfache Strukturen würden zu einer besseren Orientierung führen. Bohn stellte klar: «Das Prinzip der

Nachhaltigkeit gilt nicht nur bei Energiefragen.»

Das zweite Referat von Norbert Walker, Geschäftsführer Walker Architekten AG in Brugg, befasste sich quasi als technischer Abriss mit aktuellen Baumaßnahmen im Alterszentrum Klostermatte. Der Erfahrungsaustausch kann bei den Gästen gut an. André Rotzetter stellte eine Wiederholung, eventuell mit einem Gang durch das Alterszentrum, in Aussicht.

Schupfart

Ja zu Pachtvertrag für den Flugplatz

Nach der Rückweisung im Juni konnten die Schupfarter Ortsbürger erneut über den Pachtvertrag mit dem Aero-Club für den Flugplatz befinden. Dieses Mal wurde der Vertrag ohne Wortmeldung gutgeheißen. 60 der 62 Anwesenden stimmten dem Pachtvertrag zu. Damit ist der Entscheid endgültig. Die Einwohnergemeindeversammlung sprach einen Kredit von zwei Millionen Franken für die Sanierung und die Erweiterung der Mehrzweckhalle. Die Ortsbürger übernehmen davon 227 000 Franken. (MF)

Laufenburg

Altes Grundbuchamt wird erweitert

Das alte Grundbuchamt in Laufenburg hat schon viel Geschichte geschrieben. Mit dem Entscheid an der gestrigen Gemeindeversammlung, die Liegenschaft für 5 Millionen Franken zu sanieren und mit einem Neubau zu versehen, wird nun ein neues Kapitel aufgeschlagen. Künftiger Mieter der Liegenschaft wird der Gemeindeverband Bezirk Laufenburg. Ja sagten die Laufenburger auch zum Wärmeverbund Altstadt. Die Kosten hierfür belaufen sich auf 2,3 Millionen Franken. (SH)

Gipf-Oberfrick

Ja zum Ausbau des Kornbergweges

Die Gipf-Oberfricker stimmten gestern nach kurzer, aber intensiver Diskussion dem Ausbau des Kornbergweges zu. Für 1,53 Millionen wird der Weg saniert und mit einem Trottoir versehen. Gleichzeitig wird der obere Teil des ...
...Alten Wäldes für den Winter ...

Schlafzimmer

Betten und Sofas lassen sich durch einen Schreiner erhöhen, dies erleichtert das Aufstehen.

Küche

Es gibt viele verschiedene Hilfsmittel wie z.B. elektrische Dosenöffner, um ohne grossen Kraftaufwand Dosen zu öffnen.

Telefon / Hilferuf und Sicherheitscheck

Ein einfach zu bedienendes Telefon mit grossen Tasten oder hinterlegten Fotos machen das Telefonieren auch bei eingeschränkter Sehkraft einfacher. Für mehr Sicherheit im Alltag ist ein Hilferufsystem sehr wichtig und realisierbar. Das vom VAOF entwickelte «HiSi» (Hilferuf und Sicherheitscheck) eignet sich sehr gut (siehe Projekt 5).

Massnahmen bei der Renovation

Werden die Mietwohnung oder die eigene Wohnung respektive das Einfamilienhaus saniert, soll auf folgende Punkte geachtet werden:

- Rollstuhlgängiger Zugang zur Wohnung
- Keine Stufen und Schwellen in der Wohnung, wenn Absätze nötig sind, max. 2.5 cm hoch.
- Rampen mit max. einer Steigung von 6%
- Türen mindestens 80 cm breit
- Freiflächen vor den Türen
- Dusche und WC mind. 1.80 bzw. 1.65m – Div. Haltegriffe, flache Duschtasse und max. 2.5cm hohe Schwelle
- Höhe des WCs individuell anpassen
- Steckdose in WC-Nähe vorsehen
- In der Küche eine Bewegungsfläche von mind. 1.40 x 1.40 zu planen
- Bodenbeläge verwenden, die nicht spiegeln und gleitsicher sind sowie keine unruhigen Muster haben
- Einbau eines Treppenlifts prüfen

Die Zusatzkosten bewegen sich bei 1% bis 5% der Baukosten und sind gut investiertes Geld in die Zukunft.

Vermittlung von Fachwissen

Der Verein weist darauf hin, dass die Liste nicht vollständig ist und die notwendigen Anpassungen von den Personen abhängen, die in der Wohnung respektive dem Haus wohnen. Er empfiehlt, dass sich Hauseigentümer oder Mietende beziehungsweise Liegenschaftsverwaltungen von Architekten oder anderen Fachpersonen beraten lassen. Zur weiteren Vermittlung von Fachwissen listet der VAOF Webseiten auf, die weiterhelfen.

www.wohnenimalter.ch

www.age-stiftung.ch/Bauen-und-Umbauen-fuer-die-zwe.273.0.html

www.bkz.ch (unabhängige Beratungsstelle für bauliche Fragen)

www.hindernisfrei-bauen.ch

www.sahb.ch (Hilfsmittelausstellung in Oensingen)

Für spezifisches Wissen verweist der VAOF auf die Alzheimervereinigung, Rheumaliga und weitere Organisationen.

Die Broschüre «Plattform», in der diese Massnahmen dokumentiert sind, kann auf der Website des VAOF heruntergeladen werden.

3.4.3 Fazit für die Studie

Das Ziel des Projekts war es, betroffenen Akteuren den Marktvorteil einer hindernisfreien Wohnung zu vermitteln und ihr Bewusstsein für ihre Rolle im demografischen Wandel zu schärfen. Der VAOF hat dieses Ziel im Rahmen seiner Möglichkeiten erreicht.

Inhaltliche Erkenntnisse

Eine wichtige Erkenntnis ist, dass eine Übersetzungsarbeit notwendig ist zwischen den veränderten Bedürfnissen älterer Personen an die Wohnung sowie den notwendigen baulichen Massnahmen, die diesen Bedürfnissen entgegen kommen. Diese Übersetzungsarbeit wird vom VAOF als «Kenner» der älteren Menschen übernommen. Begünstigt wird diese Rolle dadurch, dass der VAOF über Erfahrungen auf den beiden Seiten «Nutzer» und «Anbieter» verfügt und deshalb die Übersetzungsarbeit auf einer praxisorientierten Ebene leisten kann.

Bedenklich war das mässige Interesse von Architekten und Planenden am Erfahrungsaustausch. Entweder ist die Sensibilität für das Thema noch sehr gering, oder das Format der Veranstaltung liess sich nicht in den Alltag der Architekten integrieren. Die mangelnde Sensibilität wird mit der Zeit wohl abnehmen, je häufiger Architektinnen und Architekten mit entsprechenden Planungsrichtlinien konfrontiert sind. Die Integration der Veranstaltung in den Alltag der Architekten kann der Verein beim nächsten Mal beispielsweise verbessern, indem er die Veranstaltung in Kooperation mit einem Architektenverband durchführt, welche einen direkten Zugang zu Architekten hat.

Rollenverteilung

Der VAOF übernimmt im Projekt die Rolle des Koordinators zwischen Fachpersonen mit unterschiedlichen Bedürfnissen und Expertisen. Er vermittelt Wissen zu altersgerechtem und hindernisfreiem Bauen und übersetzt zwischen den Bedürfnissen der Nutzenden und den Anforderungen an den Anbieter.

Die Region und der Kanton übernehmen in diesem Projekt keine aktive Rolle, um Fachpersonen auf die Relevanz altersgerechter und hindernisfreier Wohnungen hinzuweisen.

3.5 Projekt 5: Hilferufsystem «mia» und «HiSi»

Inhaltsverzeichnis

3.5.1	Massnahmen des Vereins	48
3.5.2	«Mia»: Aufbau und Abbruch	48
	Technische Plattform «mia»	48
	Pilotphase	49
	Projektteilnehmende, Stichprobe und Nutzende	49
	Beurteilung der Funktionstüchtigkeit	51
	Beurteilung der Benutzerfreundlichkeit	51
	Zugänglichkeit (Akzeptanz und Integration)	53
	Erkenntnisse	53
3.5.3	«HiSi»: Individualisierte Lösung	55
	Gesamtsystem	55
	Anwendungen	56
	Geräte und Netzwerk	57
	Aufwände für Entwicklung und Betrieb	58
	Leistungserbringer und deren Aufgaben	58
	Aufwände für die Verwaltung	58
	Vorgehen bei der Entwicklung und im Betrieb	59
	Bedürfnisabklärung	59
	Entwicklungs- und Evaluationsphase	60
	Schulung	60
	Pilotphase	61
	Geschäftsmodell	62
3.5.4	«HiSi»: Administration	63
	Informationen zum System	63
	Informationen zu den Prozessen	64
	Initialisierungsprozess	64
	Betreuungsprozess	64
	Änderungsprozess	65
	Aufgaben und Kompetenzen	65
	Zusammenarbeit mit technischen Zulieferern	65
	Aufwand Verwaltung	66
	Anforderungskriterien Verwaltung	67
	Externe / interne technische Betreuung	67
3.5.5	«HiSi»: Entwicklung der Applikation	67
	Nutzerorientierte Entwicklung	68
	Methodisches Vorgehen	68
	Stichprobe	68
	Durchführung 1. App-Test	68
	Ergebnisse	69
	Handlungsempfehlungen	70
	Durchführung 2. App-Test	71
	Anwendung des «HiSi» im Alltag	73
	Benutzerfreundlichkeit	73
	Funktionalität	74
	Soziale Vernetzung	75
	Erweiterter Nutzungsbereich	75
3.5.6	«HiSi»: Schulung	75
	Inputs der Nutzenden	75
	Instruktionsmanual	75
	Einführungsschulung / Generationenprojekt	76
	Organisatorisches	76
	Kommunikation	76
	Handlungsempfehlungen	76
	Technologisches Verständnis	76
	Technik-Beratung	77
3.5.7	Interview: Umgang mit neuen Technologien	78
3.5.8	Fazit für die Studie	81
	Inhaltliche Erkenntnisse	81
	Rollenverteilung	81

Das Ziel, mehr Selbständigkeit zu Hause zu fördern, verfolgt der VAOF auch mit dem Projekt «mia» das später zum Projekt «HiSi» transformiert wird.

3.5.1 Massnahmen des Vereins

Beim Projekt handelt es sich um ein neues Angebot, das ältere Personen im Haushalt unterstützen soll. Ursprünglich vorgesehen ist der Einsatz einer bereits entwickelten technischen Lösung, den sogenannten «mia-Boxen». Dieses System soll in einer Pilotphase in den neunzehn Alterswohnungen des VAOF an der Mühlegasse installiert und ausprobiert werden. Die «mia-Boxen» werden mit zwei individuell auf die Bedürfnisse des VAOFS zugeschnittenen Paletten an Dienstleistungen ausgerüstet:

- Das Grundangebot umfasst einen täglichen Sicherheitscheck mit 24-h-Notruf inklusive vordefinierter Intervention, einem Concierge-Service und Videokommunikation sowie eine allgemeine Betreuung der Bewohnenden.
- Als Wahldienstleistungen ist die Integration von Mahlzeitendiensten, hauswirtschaftlichen und pflegerischen Diensten sowie Handreichungen im Alltag und Freizeitangeboten geplant.

Wegen technischen und finanziellen Schwierigkeiten bei der Entwicklung des Systems seitens der Anbieter wird das Projekt allerdings frühzeitig abgebrochen und durch eine neue Anwenderentwicklung («HiSi») ersetzt. Diese Lösung wird von Grund auf unter Einbezug der Anwenderinnen und Anwender an der Mühlegasse entwickelt.

Die folgenden Kapitel beschreiben den Verlauf der Angebotsentwicklung von «mia» und «HiSi» und fassen die wichtigsten Erkenntnisse zusammen.

3.5.2 «Mia»: Aufbau und Abbruch

Der VAOF geht 2011 eine Kooperation mit der Firma TDSG ein, welche die technische Plattform «mia» betreibt. Die Plattform soll mehr Sicherheit und Unabhängigkeit im Alltag bieten, eine Unterstützung im Haushalt sein und die soziale Vernetzung der älteren Personen erleichtern.

Während einer Pilotphase testen Bewohnende der Alterswohnungen Mühlegasse die Plattform. Der Pilotversuch wird im Herbst 2012 allerdings abgebrochen. Ursachen für den Abbruch und Folge werden chronologisch beschrieben und mit den Ergebnissen aus Gesprächen mit Personen des VAOF, einer Diskussionsrunde mit den Bewohnenden und einer Dokumentenanalyse aus der Projektphase ergänzt.

Technische Plattform «mia»

Die Produktbeschreibung der Firma verspricht, dass «mia» das soziale Umfeld erweitert sowie die räumliche Distanz und Zeitmangel kompensiert. Ausserdem soll «mia» im Alltag unterstützen, mehr Sicherheit schaffen und bei gesundheitlichen Belangen Hilfestellung bieten. «Mia» ist die technische Verknüpfung für das vom VAOF selber geschnürte Paket für Sicherheitscheck, Hilferuf, Videokommunikation und für die Anzeige von Wahldienstleistungen.

Tabelle 4: Das Projekt «mia» im Zeitverlauf (Quelle: Mängelrüge des VAOF an die TDSG GmbH 20.9.2012)

Termin	Aufgabe	Bemerkung
2010	Video-Präsentation «mia»	Die Firma TDSG stellt dem VAOF das Produkt «mia» als bei der Zielgruppe und in anderen Ländern bewährtes – auf Internettechnologie basierendes System – vor
November 2011	Projektstart	Bereits nach dem Projektstart funktionieren der Hilferuf und Sicherheitscheck nicht
Juni 2012 – September 2012	Testphase	In der Testphase decken Anwender & Verwaltung diverse gravierende Mängel auf, die im Verlauf der Testphase anstatt behoben noch gravierender wurden. Seitens TDSG gibt es wiederholte Versprechen, diese Mängel zu beheben. Mehrere Haushalte brechen das Projekt vorzeitig ab.
Anfang September 2012	Neustart Pilotprojekt	Die Mängelbehebung funktioniert nur teilweise und ist nicht zufriedenstellend.
Ende September 2012	Projektabbruch	Die technische Plattform erbringt die vertraglich abgemachten Leistungen nicht. Das Projekt wird auch bei den verbleibenden Anwendern abgebrochen.

Der Auftraggeber VAOF geht bei der Auftragserteilung davon aus, dass die technische Plattform bereits mit einem Grundangebot sowie Wahlleistungen ausgestattet ist. Die Grundleistungen und die dafür notwendigen Geräte sind auf Tabelle 5 aufgeführt.

Beim Grundangebot handelt es sich um Dienstleistungen, die für alle Anwendenden kostenlos zur Verfügung stehen. Allerdings konnten der Hilferuf und Sicherheitscheck erst mit einer halbjährigen Verspätung genutzt werden. Bei den Wahlleistungen handelt es sich um Leistungen von externen Anbietenden, die durch den VAOF vermittelt, aber durch Drittanbieter erbracht und verrechnet worden wären (z.B. direkte Zuschaltung zur Spitex). Ursprünglich vorgesehen waren Mahlzeitendienste, hauswirtschaftliche Dienste, pflegerische Dienste, Handreichungen im Alltag und Freizeitangebote.

Ausser den Mahlzeitendiensten wurden aber letztlich über «mia» keine Wahlleistungen angeboten, da das System nicht genügend funktionstüchtig war. Selbst die Mahlzeitendienste konnten nur eingeschränkt angeboten werden, weil das Hochladen der Menüpläne des Alterszentrums nicht funktionierte.

Für den Einsatz von «mia» waren auf Anwenderseite folgende Geräte und Installationen notwendig:

- TV-Bildschirm und TV-Anschluss
- Fernbedienung TV
- Kamera (auf TV-Bildschirm montiert) für die Videoübertragung
- Mikrophon für die Kommunikation
- «mia» (Sicherheitscheck, Software)
- Fernbedienung «mia» (Navigation, Hilfetaste)
- Internet-Zugang
- Strom-Anschluss

Die folgenden Bilder zeigen die drei Geräte, mit denen das Grundangebot betrieben werden musste.

Tabelle 5: Grundleistungen und Geräte von «mia»

Grundleistung	Gerät für die jeweilige Grundleistung
Täglicher Sicherheitscheck	«mia»-Box
24h Helfefunktion mit definierter Intervention	«mia»-Fernbedienung
Concierge Service (d.h. <u>Organisation</u> von Angeboten und Dienstleistungen durch den VAOF) und Videokommunikation	TV-Bildschirm anwählen «Kommunikation» (Kontakt mit Verwaltung)
Allgemeine Betreuung der Bewohner (1h pro Monat pro Haushalt)	TV-Bildschirm anwählen «Kommunikation» (Kontakt mit Verwaltung)

Abbildung 8: TV-Bildschirm mit den Leistungen.



Abbildung 9: links: Fernbedienung für den Hilferuf (OK-Taste). Rechts: Box mit der Taste für den Sicherheitscheck



Pilotphase

Projektteilnehmende, Stichprobe und Nutzende

Als Teilnehmende waren auf der Nutzerseite die Anwenderinnen und Anwender sowie der VAOF als Verwalter des Systems in das Projekt involviert.

— Anwenderinnen und Anwender

Das Projekt wurde bei Bewohnenden der Alterswohnungen in der Siedlung Mühlegasse in Frick durchgeführt. Die gesamte Wohnüberbauung umfasst 80 Wohneinheiten, davon wurden 19 Wohnungen altersgerecht ausgebaut. Diese werden durch den VAOF verwaltet. Das Projekt «mia» wurde mit Bewohnenden dieser Wohnungen durchgeführt.

Bei knapp der Hälfte der Teilnehmenden musste das Gerät infolge Unsicherheit und Verärgerung wegen fehlender Benutzerfreundlichkeit und Funktionsfähigkeit deinstalliert und das Projekt vorzeitig abgebrochen werden. Die vorliegende Auswertung bezieht sich also nur auf diejenigen Anwendenden, die «mia» bis zum endgültigen Projektabbruch installiert hatten. Es handelt sich um acht Haushalte.

Den Bewohnenden wurden die vorher erwähnten Leistungen beim Einzug in die Wohnsiedlung in Aussicht gestellt, womit Erwartungen vorhanden waren.

Die Anwenderinnen und Anwender zeichnen sich durch eine grosse Heterogenität hinsichtlich soziodemografischer Kriterien aus: Haushaltsgrösse, Alter, Geschlecht, Herkunft (Vernetzung und Auskommen in der Region), familiäre Verhältnisse, Mobilitätsgrad, Physische und psychische Fitness, Selbstständigkeit und Persönliche Interessen und Hobbies.

Entsprechend vielseitig und verschieden sind die Anforderungskriterien an eine technische Plattform je nach Anwenderin oder Anwender. So benötigen beispielsweise Paarhaushalte im Gegensatz zu Einzelpersonen eher keinen Sicherheitscheck. Personen, die Familienangehörige oder auch Freunde haben, die eher weit entfernt oder sogar im Ausland leben, hätten gerne die Lizenz für Angehörige zur Videotelefonie genutzt.

Die oben erwähnten Kriterien können sich im Verlauf der Zeit ändern, was die Wichtigkeit eines anpassungsfähigen Systems unterstreicht.

— Verwaltung

In das Pilotprojekt involviert waren der Geschäftsleiter sowie eine Sozialarbeiterin des VAOF. Während ersterer für die vertraglichen und strategischen Aufgaben zuständig war, hat sich die Sozialarbeiterin um alle organisatorischen, administrativen, sozialen und soweit möglich technischen Angelegenheiten wie Installation, Fehlerbehebung, Support und Netzwerk gekümmert.

Die Stichprobe der Anwenderinnen und Anwender setzt sich folgendermassen zusammen:

Tabelle 6: Stichprobe Anwenderinnen und Anwender

	Haushaltsgrösse	Alter	Geschlecht
Teilnehmende bis Projektende (8 Haushalte)	3 Paare 5 Allein-stehende	66-75 Jahre: 6 76-85 Jahre: 5 86-95 Jahre: 0 96+ Jahre: 0	Mann: 3 Frau: 8
Teilnehmende mit vorzeitigem Projektabbruch oder ohne Teilnahme (11 Haushalte)	4 Paare 7 Allein-stehende	66-75 Jahre: 3 76-85 Jahre: 5 86-95 Jahre: 4 96+ Jahre: 1 unbekannt: 3	Mann: 7 Frau: 11

Die «jüngeren Alten» waren in der Stichprobe übervertreten. Es haben keine Personen über 85 Jahren teilgenommen. Ebenso haben sich verhältnismässig mehr Frauen am Pilotprojekt beteiligt als Männer.

«Mia» wird von den Teilnehmenden verschiedenartig und auch unterschiedlich intensiv genutzt. Zur Veranschaulichung werden ein paar Anwenderbeispiele beschrieben.

Beispiel 1: Ehepaar (zugezogen)

Dieses Ehepaar, das aus einer benachbarten Region zugezogen ist, hat sich besonders auf die Dienstleistungsfunktionen von «mia» gefreut, um das Gewerbe der Stadt und der umliegenden Region besser kennen zu lernen. Zudem fanden sie es praktisch, die Menüpläne des benachbarten Alterszentrums anschauen zu können. Für den Hilferuf und den Sicherheitscheck hat dieses Ehepaar eher weniger Bedarf, da sie zu zweit im Haushalt sind und bei Notfällen eine Person der anderen Hilfestellung leisten oder Hilfe holen kann.

Beide waren enttäuscht, dass «mia» häufig nicht funktioniert hat und sie sich die Informationen anderweitig beschaffen mussten, beispielsweise über das Telefonbuch oder direkt bei der Verwaltung.

Beispiel 2: instabile, alleinlebende Person mit Unfall in der Wohnung

Eine alleinstehende Frau ist in ihrer Wohnung – per Zufall während einem Kontakt mit der Verwaltung per «mia» – gestürzt und hat sich dabei verletzt, sodass sie nicht mehr aufstehen konnte. Obwohl dieser Kontakt ohne Ton stattfand, der wegen technischer Probleme ausfiel, konnte die Verwaltung im Kamerabild die Teilnehmerin – teilweise ausserhalb

des Bildschirms – am Boden liegen sehen und sofort zu Hilfe eilen.

Die technische Plattform «mia» war in diesem Fall einerseits sehr nützlich und andererseits hat sich auch die Problematik einer a) nicht einwandfrei funktionstüchtigen und b) nicht-mobilen technischen Lösung (Bildschirm, Fernsteuerung, die nicht ständig getragen wird) gezeigt.

Im weiteren Projektverlauf hat diese – körperlich stark eingeschränkte und alleinlebende – Teilnehmerin «mia» regelmässig eingesetzt, zum Beispiel für Arzttermine, Taxi bestellen, Schmerzsalbe, Kommunikation mit anderen Teilnehmern. Auch den vorher unbeliebten Sicherheitscheck wollte die Teilnehmerin seit dem Vorfall wieder vornehmen, was allerdings aufgrund der mangelhaften Funktionstüchtigkeit von «mia» nicht immer klappte.

Beispiel 3: Ehepaar mit Bedarf nach Kommunikation mit Verwandten im Ausland

Die Idee, über Videotelefonie mit Verwandten sprechen zu können, ist attraktiv (z.B. Verwandte im Ausland oder nicht in der Nähe wohnhaft, Enkelkinder sehen). Das Paar wollte in der Folge die Verwandten-Lizenz für die Verwendung von «mia» einsetzen.

Der Erfolg dieser Verwandten-Lizenz hielt sich allerdings in Grenzen: einerseits, weil das übertragene Bild von schlechter Qualität (verzerrt) oder gar nicht sichtbar war, und andererseits, weil die Software nur auf Windows-Systemen, nicht aber auf Mac, funktionierte.

Beurteilung der Funktionstüchtigkeit

Die Funktionstüchtigkeit des Geräts wird nun aus der Perspektive der Anwenderinnen und Anwender sowie der Verwaltung erläutert.

— Perspektive der Anwendenden

«Mia» war während der Projektdauer mehrheitlich nicht funktionstüchtig. Die Anwendenden waren mit diversen Schwierigkeiten konfrontiert.

Zu den Hardware-Problemen mit Geräten gehörten Wackelkontakte, zu wenig Widerstand bei den Knöpfen und oder Tasten, die feststeckten und fälschlicherweise einen Hilferuf auslösten.

Zu den Software-Problemen gehörte, dass Telefonie, Videotelefonie, Telefonbuch und weitere Dienstleistungen nicht funktionierten und der Sicherheitscheck fast nie beim ersten Mal erfolgreich war.

Zu den Netzwerkproblemen gehörten, dass häufige Neustarte der «mia-Box» notwendig waren und ständige Netzwerkstörungen zu Funktionsunterbrüchen und Fehlalarmen führten.

Zu den Anwendungsproblemen gehörten, dass der Sicherheitscheck nicht möglich war, weil der Druckknopf zu hart eingestellt ist. Die Häufigkeit der Fehlermeldungen führt zu Verunsicherung, Ärger und Nicht-Nutzung.

— Perspektive der Verwaltung

Die Verwaltung leistete aufgrund der geringen Funktionstüchtigkeit von «mia» einen fachlich und zeitlich ausserordentlich hohen insbesondere technischen Support. Sie mussten bei den Neustarts unterstützen, weil die Anwendenden dies nicht selbst tun wollten. Diverse Aufgaben konnten nur von der Verwaltung und nicht von den Anwendenden selbst gelöst werden (z.B. Suche Kontaktdaten, Urlaubseinträge Sicherheitscheck). Letztlich musste die Verwaltung auf gehäufte nächtliche Anrufe wegen Fehlalarmen, die durch Netzwerkstörungen ausgelöst wurden, reagieren.

Beurteilung der Benutzerfreundlichkeit

In der Folge wird die Benutzerfreundlichkeit von «mia» beschrieben, wiederum aus der Perspektive der Anwendenden und der Verwaltung.

— Perspektive der Anwendenden

Die **Plattform** ist insgesamt nicht benutzerfreundlich. Die Hauptursachen dafür sind auf der technischen Seite, dass zu viele verschiedene Geräte zur Bedienung notwendig sind. Es gibt keine mobile Einsatzmöglichkeit (TV, Reichweite Fernbedienung gering) und das Gerät ist nicht dauernd in Körpernähe (z.B. beim Baden / Duschen.). Die Verwendung des TVs zum Fernsehen und als technische Plattform führt zu Schwierigkeiten beim Kanalwechsel (Überforderung). Zudem ist der Klingelton entweder zu laut oder zu leise. Die Anwendenden können ihn nicht selbst anpassen.

Für den **Sicherheitscheck** ist der Druckknopf unklar markiert (siehe Abbildung 10, links) und verwechselbar mit dem Power-Button (siehe Abbildung 10, rechts). Nach dem Neustart der Box, was sehr häufig

vorkam, mussten die Anwender ein paar Minuten warten, bis sie den Sicherheitscheck ausführen konnten. Die erfolgreiche Durchführung des Sicherheitschecks war nur bei eingeschaltetem TV sichtbar. Auch das Ein- und Ausschalten des Sicherheitschecks war nicht individuell möglich, einige Teilnehmende fühlten sich im Alltag dadurch stark eingeschränkt.

Abbildung 10: Links: «mia»-Box mit Taste für Sicherheitscheck führte zu diversen Schwierigkeiten. Rechts: Fernbedienung mit Eingabe mittels Pfeiltasten. OK-Taste (zum Bestätigen einzelner Buchstaben oder zur Auswahl von Menüfunktionen) ist gleichzeitig Hilferuf-Taste!



Was die Bedienung und Navigation im Menü betrifft, ist die Texteingabe mit der Fernbedienung zu kompliziert, etwa für die Anmeldung oder für Nachrichten (siehe Abbildung 10 rechts und Abbildung 11).

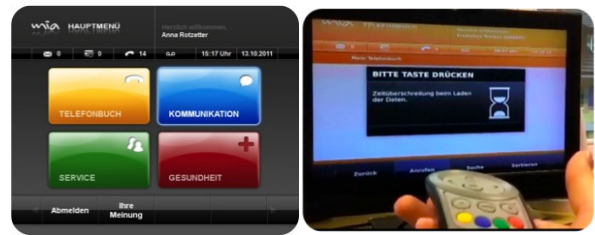
Abbildung 11: Links: Anmeldefenster, PIN verschlüsselt angezeigt, Kontrolle nicht möglich. Rechts: Eingabefeld für Nachrichten, jeder einzelne Buchstabe muss für die gesamte Nachricht mit den Pfeiltasten auf der Tastatur ausgewählt und mittels OK-Taste bestätigt werden.



Das **Eingabegerät** (Fernbedienung) und das Ausgabegerät (TV) sind physisch nicht verbunden, d.h. die Anwendenden schauen bei der Nutzung auf die Fernbedienung, auf der sie die Tasten drücken und sehen dadurch ihre Eingabe nicht, da diese auf dem Bildschirm erscheint. Die Eingabe erscheint teilweise verschlüsselt (Sterne), womit keine nachträgliche Kontrolle möglich ist (siehe Abbildung 10 rechts, Abbildung 11). Wichtige Knöpfe (OK = Notfallknopf und OK-Knopf) übernehmen eine Doppelfunktion (Abbildung 10 rechts) und es gibt keine Bedienungs-

anleitung für den Sicherheitscheck und Hilferuf. Die Navigation ist allgemein sehr schwierig (Bild, Text, Fernbedienung) und visuelle Markierungen sind nicht deutlich genug (Menüpunkte, Cursor) (Abbildung 12 links).

Abbildung 12: Links: Hauptmenü, farblich unterstützt, aber visuelle Markierung des Cursors ist zu unauffällig (hier ist «Kommunikation» ausgewählt, siehe Rahmen um die Box). Rechts: Fehlermeldung ohne weitere Anleitung



Für den **Hilferuf** wurde die Markierung für den Druckknopf vergessen (siehe Abbildung 10 rechts). Die Hilferuf-Taste übernimmt eine Doppelfunktion mit der OK-Taste, womit eine hohe Verwechslungsgefahr besteht (siehe Abbildung 10 rechts)

Was die **Übersichtlichkeit** betrifft, so führt die zu grosse Vielfalt an Funktionen und Leistungen zur Überforderung: Es besteht eine unklare Benutzerführung (vorwärts, rückwärts).

Die Häufigkeit der **Fehlermeldungen** führt zu Verwirrung und Unsicherheit (Abbildung 12 rechts). Zudem sind die Fehlermeldungen unverständlich und es gibt keine weitere Anleitung (Fehler, wie weiter?). Letztlich besteht kein automatisches Entfernen der Fehlermeldung nach dem Beheben des Fehlers.

— Perspektive der Verwaltung

Aus Sicht der Verwaltung ist die Kommunikation mit «mia» (z.B. Termine abmachen, Nachrichten schicken, Kontakte herstellen) einfacher, weil die Texteingabe auf der PC-Tastatur und nicht über die Fernbedienung erfolgt.

Aber auch seitens der Verwaltung zeigen sich diverse Herausforderungen in der Benutzerfreundlichkeit von «mia» (z.B. Montage, Support, Inhalte erfassen, Anwendung). Die unterschiedlichen TV Fernbedienungen erschweren den Support oder machen ihn sogar unmöglich. Die Angehörigen-Lizenz kann nur mit Fachwissen eines Technikers installiert werden und das Verfahren, um Inhalte wie z.B. Menüpläne zu

erfassen ist äusserst kompliziert und aufwändig (Adobe Photoshop). Die Darstellung ist letztlich doch nicht schön leserlich (verpixelt).

Zugänglichkeit (Akzeptanz und Integration)

Die Akzeptanz und Integration eines technischen Geräts in den Alltag ist abhängig von deren Benutzerfreundlichkeit und Funktionalität. Da die technische Lösung «mia» für die Anwendenden nicht benutzerfreundlich war und auch meist nicht korrekt funktionierte erstaunt es nicht, dass es den Anwendenden grosse Mühe bereitete, «mia» in ihren Alltag zu integrieren.

Dazu muss betont werden, dass einige Anwenderinnen und Anwender zu Beginn gegenüber einer technischen Plattform durchaus offen und neugierig waren, wie das nächste Kapitel zeigen wird. Andere Anwendende, die zu Beginn der Technik gegenüber eher verschlossen waren, haben sich im Verlauf der Pilotphase geöffnet und «mia» einfach ausprobiert.

Leider wurden aber beide Anwendergruppen enttäuscht, entsprechend hoch waren die Hürden zur Nutzung der technischen Plattform.

Erkenntnisse

Obwohl einige Bewohnerinnen und Bewohner der Alterswohnungen Mühlegasse einer technischen Plattform gegenüber – trotz unterschiedlichem Leistungsbedarf – zu Beginn eher neugierig gegenüberstanden und interessiert waren, fällt das Fazit für die verwendete Plattform «mia» fast ausschliesslich negativ aus.

Die Plattform war während der Projektphase meistens nicht funktionstüchtig und wies massive Mängel hinsichtlich der Benutzerfreundlichkeit auf. Es ist davon auszugehen, dass diese Aspekte hauptsächlich zur Unzufriedenheit bei der Nutzung von «mia» geführt haben.

Die anfänglich beschriebenen Ziele des Projektes wurden insgesamt also kaum erfüllt:

— Sicherheit

Das Ziel, den Bewohnenden mehr Sicherheit bei Alltagshandlungen zu verschaffen wurde mit «mia» klar verfehlt. Die beiden Hauptursachen hierfür sind:

1. Die geringe Mobilität des Hilferufs

2. Die mangelhafte Funktionstüchtigkeit von Hilferuf und Sicherheitscheck, dadurch wurde das Unsicherheitsgefühl sogar teilweise verstärkt.

Bei einer Person wurde das Sicherheitsgefühl durch «mia» erhöht, da sie während eines Zwischenfalls über «mia» Hilfe erhielt.

— Unterstützung im Haushalt

Dieses Ziel konnte aufgrund der geringen Funktionstüchtigkeit und Praktikabilität nur erschwert geprüft werden. Bei Bedarf nach Unterstützung (z.B. Hauswart) haben einige Teilnehmende der Einfachheit halber zum Telefon gegriffen und die Verwaltung um Unterstützung angefragt.

Der Wille und das Interesse, eine solche Plattform zu nutzen, waren grundsätzlich vorhanden und müssen bei einer einwandfrei funktionierenden technischen Lösung erneut hinsichtlich der Zielerreichung geprüft werden.

— Einfachere soziale Vernetzung

Alle Teilnehmenden wohnen im selben Häuserblock, der Bedarf nach einer technischen Plattform zur sozialen Vernetzung innerhalb des Wohnblocks ist – sofern bei den Anwendenden eine gewisse Mobilität gegeben ist – eher gering.

Wichtig wäre aber vor allem die soziale Vernetzung mit Angehörigen und Bekannten, die nicht in der Siedlung leben. Hierfür könnte eine technische Plattform einige Vorteile bringen (z.B. Überbrückung von Distanzen, Effizienz, weniger Mobilität, kann Generationen verbinden, Bilder).

Eine Person hat «mia» häufig eingesetzt, um sich – unter dem Vorwand nach Bedarf einer Dienstleistung – mit der Verwaltung zu unterhalten. Vereinzelt hat sie über «mia» auch andere Bewohner kontaktiert.

Die soziale Vernetzung wurde durch «mia» also in erster Linie vereinfacht, weil man einen gemeinsamen Grund für den Austausch hatte (Nicht-Funktionieren der Plattform).

Die grösste Herausforderung der gegenseitigen Kommunikation war aber wohl die Tatsache, dass das Telefonieren über «mia» oftmals nicht funktioniert hat (kein Ton / kein Bild) und deshalb auch nicht mehr verwendet wurde.

Unabhängig von der Funktionstüchtigkeit und Benutzerfreundlichkeit von «mia» haben sich verschiedene Treiber und Hürden zur Nutzung herauskristallisiert. Diese wurden unter anderem im Rahmen einer Diskussionsrunde mit den Anwenderinnen und Anwender identifiziert.

Aufgrund der Auswertung von «mia» im Rahmen der Begleitstudie erhält der VAOF folgende Handlungsempfehlungen:

- Der Abbruch des Projektes wird wegen der mangelhaften Funktionstüchtigkeit und geringen Benutzerfreundlichkeit unterstützt.
- Da die Anwendenden in einer technischen Plattform aber nach wie vor Vorteile sehen bzw. eine solche erwarten, empfiehlt sich das Prüfen einer neuen technischen Lösung.
- Um Überforderung zu vermeiden, sollte die technische Lösung im Baukastensystem aufgebaut werden. Es empfiehlt sich mit den für die Teilnehmenden wichtigsten Funktionen «Hilferuf» und «Sicherheitscheck» zu starten und die technische Plattform mittelfristig mit weiteren Dienstleistungen und Kommunikationsmöglichkeiten auszubauen.
- Zur Sicherstellung der bedürfnisgerechten Entwicklung einer neuen technischen Lösung sollten interessierte Testpersonen eng in die Produktentwicklung einbezogen werden.
- Der Entwicklungsprozess sollte durch eine unabhängige Stelle begleitet werden, damit die Anwenderbedürfnisse umfassend in die Produktentwicklung einfließen.

Tabelle 7: Treiber und Hürden zur Nutzung von «mia» (Quellen: Rapport Mia sowie Diskussionsrunde vom 9.1.2012)

Treiber	Hürden
Optische Gestaltung des Hauptmenüs - intuitive Benutzerführung durch Farben - grosse Schrift / Bildschirm	Grösse Gerät - zu auffällig (ästhetische Gründe)
Praktikabilität - Unterstützung bei Bedarf - Regionale Infos für Neuzuziehende - Vielseitigkeit der Funktionen	Sicherheitscheck - geht Vergessen / keine Erinnerungsfunktion - Abhängigkeit von der Zeitvorgabe (z.B. Ferien) - z.T. unnötig bei Mehrpersonenhaushalten
Effizienz - max. 24h ohne Hilfe - Hilfe kommt schnell wenn sie gerufen wird	Stromanschluss - Verbrauch (Kosten, ökologische Aspekte) - Abstellen nicht möglich (Neustart «mia» erforderlich) - Ängste wg. Brandgefahr
Lizenz für Verwandte / Bekannte - Kontaktmöglichkeit bei Distanz - Vereinfachung der Kontaktmöglichkeit - Mehr Spontaneität und Effizienz - Anreiz für die junge Generationen, in Kontakt zu bleiben - Anreiz für Anwohnende, die technische Plattform überhaupt zu nutzen - Kamerabild vom Gegenüber (z.B. Enkelkinder)	Software / Hardware - keine Mac-Unterstützung (weder für Bewohnende noch für Angehörige) - Kamera & Mikrofon müssen z.T. gekauft werden
Soziale Verknüpfung - durch Austausch wegen Nicht-Funktionieren - Dienstleistung als Vorwand zur Kommunikation	Geringe Mobilität - Sicherheitscheck nicht von unterwegs möglich - Kommunikation nur via TV (TV = fix) - Reichweite der Fernbedienung zu gering (Hilferuf) - Notfall ausserhalb des Wohnzimmers (Bad, auswärts, Schlafzimmer, Balkon) nicht auslösbar
Gewohnheit - Fernbedienung / TV vertraut	Doppelnutzung TV / «mia» umständlich und verwirrend

- Zur Sicherstellung der erfolgreichen Einführung der neuen technischen Plattform ist es sinnvoll, ein Ausbildungskonzept zu erstellen (z.B. Junge schulen die Anwohner, Anwohner schulen Anwohner, Organisation von Veranstaltungen wie Spiel-Abende oder Gedächtnistraining auf der technischen Plattform)

Der VAOF kann sich zudem auf verschiedene durch die Begleitstudie identifizierte Kriterien beziehen, um eine neue technische Lösung bewerten und letztlich auszuwählen.

Hinsichtlich der Technologie:

- Zukunftsträchtige und ausbaufähige Technologie (Anpassung / Wartung)
- Keine Verknüpfung mit dem Fernseher
- Reduktion der Geräteanzahl auf ein Minimum
- Input- / Outputfunktion auf demselben Gerät
- Grosse Stabilität des Systems und der technischen Verbindungen

Hinsichtlich der Anwendung:

- Einfachheit in der Darstellung und Bedienung
- Gerätemobilität, insbesondere für den Hilferuf und Sicherheitscheck
- Frei wählbare Angebotspalette (Sicherheit, Hilferuf, Services, Kommunikation)
- Ausbaufähiges Angebot
- Angebot für Schulung und Einführung in die Angebote und Anwendung

Hinsichtlich der Verwaltung:

- Einfachheit der Installation in den Haushalten
- 24x7 technischer Support
- Einfachheit und Funktionalität bei der Administrationsplattform
- Benutzerfreundlichkeit bei der Erfassung und Aktualisierung von Inhalten (z.B. Menüpläne, Aktivitäten im Alterszentrum, Adressen)
- Ausbaufähigkeit der Administrationsplattform
- Schnittstelle mit dem bestehenden Telefonserver Sirio für mehr Kosteneffizienz

3.5.3 «HiSi»: Individualisierte Lösung

Der VAOF geht auf die Handlungsempfehlungen ein und beschliesst, als Ersatz eine Lösung komplett neu zu entwickeln. Er nutzt die Gelegenheit und steigt auf eine zukunftssträchtige und ausbaufähige Technologie

um. Die neue technische Lösung soll eine Applikation (App) für iPhones und iPads sein, die individuell für den VAOF entwickelt wird. Die Applikation soll drei frei wählbare Grundfunktionen anbieten: einen Hilferuf, einen täglichen Sicherheitscheck und einen manuellen Sicherheitscheck.

Weiter soll die Applikation Zugang zu Dienstleistungen und Kommunikationsmöglichkeiten bieten, welche die Alltagsführung erleichtern und die soziale Einbettung der älteren Personen verbessern. Die externe Begleitung des Entwicklungs-Prozesses soll weitergeführt werden und eine benutzerfreundliche Umsetzung der Applikation sicherstellen.

Die fertig entwickelte Lösung wird in den nächsten Kapiteln inklusive den Erkenntnissen aus der externen Begleitung beschrieben: Dazu zählen das Gesamtsystem, die Aufwände für Entwicklung und Betrieb, die Übersicht über alle Abläufe sowie das Geschäftsmodell.

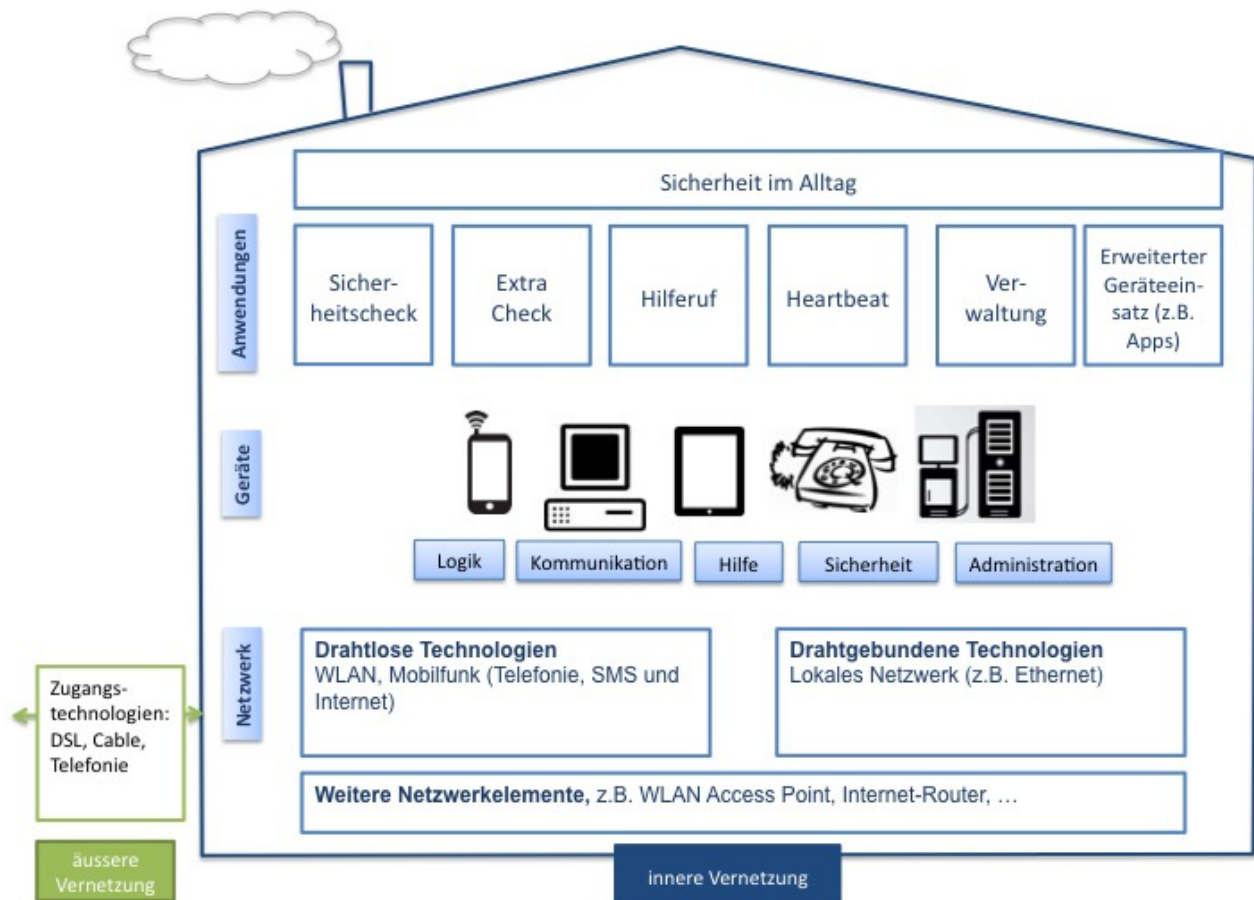
Gesamtsystem

Mit der Applikation «HiSi» entwickelte der VAOF eine technische Lösung für mobile Geräte, mit der ältere Menschen länger zu Hause leben können.

Das Angebot «HiSi»-App beinhaltet für jeden angeschlossenen Haushalt folgende Leistungen:

- 3 Funktionen (Sicherheitscheck, Extra Check, Hilferuf) zur Aktivierung nach Wahl innerhalb der Wohnung an der Mühlegasse
- Gerät iPad mini mit WLAN-Anbindung zur freien Benutzung als Leihgabe während der Dauer des Mietverhältnisses der Wohnung
- Erinnerungsfunktion für einen geringen Batterieladestand iPad mini (Heartbeat)
- Technischer Initialisierungsprozess
- Administrative Ersterfassung und Anpassungen der persönlichen Nutzerangaben
- Ein- und Ausschalten der App bei Abwesenheiten (Ferien, Spital etc.)
- Individuelle Einführungsschulung zur «HiSi»-App (ca. 1h) beim Bewohnenden zu Hause
- Weitere Betreuung und Schulung im Rahmen der Leistungen des Betreuten Wohnens nach Bedarf (max. 1h pro Monat)
- Sicherstellung der Aktualität und Funktionalität des Gesamtsystems inkl. WLAN Verbindung
- Berichterstattung und Information bei Vorfällen (Auslösen Hilferuf / Extra Check)

Abbildung I3: Das Gesamtsystem zur Applikation «HiSi»



Separat verrechnet werden alle Leistungen, die über das oben beschriebene Angebot hinausgehen:

- Hilfestellung bei Auslösen eines Hilferufs oder Nicht-Tätigen des Sicherheitschecks (Pikettendienst VAOF, Temporärstation und Nachtwache des Alterszentrums Bruggbach)
- Schulungen der Nutzenden, die über die erwähnten Leistungen hinausgehen (z.B. mehr als 1h pro Monat, Geräteschulung)
- Der Einsatz von externen medizinische Fachpersonen (z.B. Pflegefachfrauen, Sanität, Krankenwagen, Arzt)
- Internetverbindung auf dem iPad mini ausserhalb des Haushalts
- Hilfe bei Vorfällen ausserhalb des Haushalts

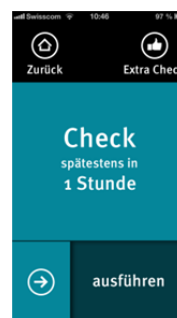
Das Gesamtsystem umfasst verschiedene Anwendungen, Geräte und Vernetzungen. Die involvierten

Stellen und Lieferanten mit ihren Rollen und Aufgaben sind nachfolgend beschrieben.

Anwendungen

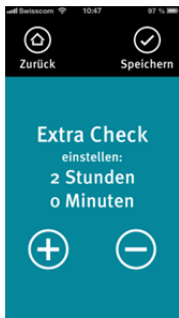
Die App beinhaltet aktuell folgende Funktionen:

— Sicherheitscheck



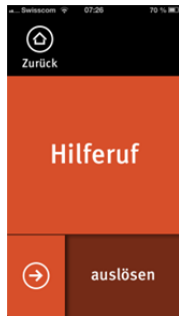
Mit dem Tätigen des Sicherheitschecks bestätigt der Nutzer oder die Nutzerin, dass es ihr gut geht. Wird der Sicherheitscheck nicht getätigt, wird der VAOF Pikettendienst aktiv. Der Sicherheitscheck kann – über die Administrationskonsole des VAOF – individuell eingerichtet werden (on/off, Zeitspanne, Ferienabsenzen etc.). Mit dem Sicherheitscheck beträgt die maximal mögliche Zeitspanne, bis bei einem Zwischenfall Hilfe kommt, 24 Stunden.

— Extra Check



Der Extra Check kann von den Nutzenden selbst eingeschaltet werden, um die Sicherheit vorausschauend auch in heiklen Situationen möglichst weitgehend sicherzustellen (z.B. vor dem Duschen > Risiko ausrutschen und Sturz > vorher Sicherheitscheck einrichten). Der Extra Check kann beliebig oft eingeschaltet werden. Systemtechnisch verhält er sich nach dem Einschalten analog zum Hilferuf. Der VAOF entscheidet in gegenseitiger Absprache, welche Nutzenden diese Funktion aufgeschaltet bekommen.

— Hilferuf



Das Auslösen des Hilferufs (mittels Schieberegler in der App) führt dazu, dass innerhalb kurzer Zeit Hilfe von der Temporärstation des Alterszentrums Bruggbach zur Nutzerin oder zum Nutzer kommt. Diese Funktion wird nur situationsbezogen – also i.d.R. bei einem Notfall – eingesetzt.

— Heartbeat

Die Funktion Heartbeat dient der Überwachung des Batterieladestandes und der Internetanbindung des Gerätes – beides sind zentrale Voraussetzungen zur Funktionalität der App. Diese Funktion wird automatisch ausgelöst, sobald das WLAN-Signal verschwindet oder der Batterieladestand unter eine bestimmte Grenze sinkt. Der Nutzer oder die Nutzerin sieht diese Funktion nicht, aber bemerkt sie durch Anrufe vom VAOF (mit dem Hinweis, das Gerät dem Strom anzuschliessen).

— Erweiterter Geräteinsatz

Die Internetanbindung des Gerätes ermöglicht den Nutzenden auch die Verwendung von Applikationen, die nicht in direktem Zusammenhang mit der «HiSi»-App stehen. Dies sind beispielsweise Apps zur Informationsbeschaffung wie SBB Fahrplan, Wetter und Zeitungen, Apps zur Unterhaltung wie Jassen, Vogelstimmen hören, Fotografie und Bücher lesen aber auch Möglichkeiten zur sozialen Vernetzung wie E-Mail oder Skype.

Geräte und Netzwerk

Für den VAOF ist es wichtig, in eine ausbaufähige und zukunftsorientierte technische Lösung zu investieren. Es soll sich auch um ein sehr benutzerfreundliches Produkt handeln. Letzteres ist für diese Zielgruppe, die vor Projektstart mit technischen Hilfsmitteln oft kaum Berührungspunkte hatte, ein zentrales Kriterium für die Akzeptanz und in der Folge für die effektive Nutzung.

Die App wird deshalb auf iPad minis mit WLAN-Zugang zur Verfügung gestellt. Die Nutzenden erhalten diese Geräte für die Dauer des Mietverhältnisses zur Leihe.

Der VAOF verwendet für die Nutzerverwaltung Laptops, Desktop-PCs, eine Telefonanlage und teilweise auch iPads. Das Telefon kommt zur Betreuung der Bewohnenden und für die Kommunikation mit den anderen involvierten Stellen zum Einsatz.

Im Hintergrund der App steht ein ganzes System technischer Verknüpfungen, das im Verlaufe der Projektzeit erstellt oder mit Bestehendem verbunden wurde:

— iOS Betriebssystem

Beim iOS handelt es sich um das Betriebssystem von Apple, mit dem die App (d.h. die vier Anwendungen) programmiert wurde.

— Sirio-Server

Der Sirio-Server ist der bestehende Telefonserver des Alterszentrums Bruggbach, der programmier-technisch für die App angepasst wurde. Dieser leitet Signale, die von der App übermittelt werden, per SMS oder telefonische Standardansage an den zuständigen Empfänger weiter.

— Backend-Server

Der Backend-Server enthält die eigens für die «HiSi»-Nutzenden- und Geräteverwaltung erstellte Administrationskonsole (Web-Applikation) und speichert die gesamte Logik des Systems.

— Internetanbindung

Die Internetanbindung dient der Verknüpfung und Kommunikation innerhalb des Gesamtsystems. Eine stabile Internetverbindung bzw. ein stabiles WLAN ist zentral für die Funktionalität des Gesamtsystems.

In diesem Projekt wurde hierfür die bestehende WLAN Verbindung der Alterswohnungen in der Mühlegasse verwendet. Teilweise ist der Internetempfang aber schwach oder gar nicht vorhanden (z.B. Keller, Treppenhaus), was eine der noch nicht abgeschlossenen technischen Herausforderungen im Projekt darstellt und somit auch die Wichtigkeit einer stabilen Verbindung mit weitreichendem Empfang hervorhebt.

Aufwände für Entwicklung und Betrieb

In die Entwicklung und den Betrieb des Produkts waren und sind sowohl externe Leistungserbringer:innen als auch der VAOF als Auftraggeber involviert.

Leistungserbringer und deren Aufgaben

Folgende internen und externen Stellen zählen dazu:

— Alterszentrum Bruggbach

Mitarbeitende des Alterszentrums rücken bei Bedarf, d.h. bei Auslösen einer Funktion (siehe Systemübersicht) aus. «Sirio» ist der Telefonalarmserver des Alterszentrums, über den alle Alarmer des Alterszentrums laufen. Auch «HiSi» läuft über den Sirio-Server, allerdings ist «HiSi» nur ein kleiner Teil des gesamten Alarmierungssystems.

— Angehörige

Angehörige sind ein wichtiger Teil des Systems: sie müssen je nach Vorfall informiert werden. Ihre Kontaktdaten und die Abläufe werden durch den VAOF in der Administrationskonsole erfasst und mit den Benutzern und den Angehörigen abgesprochen. In diesem Zusammenhang steht der VAOF in regem Austausch mit den Angehörigen.

Angehörige können aber auch für den Abbau von Hemmschwellen zur Nutzung des iPad mini unterstützend wirken: sei es das Enkelkind, das den Großeltern ein Spiel oder die Fotobearbeitung erklärt oder die Tochter im Ausland, mit der die Bewohner:innen nun über Skype einfach und günstig kommunizieren können.

— btc.jost AG

Die Firma btc.jost AG erarbeitet Kommunikationslösungen für Unternehmen und war schon vor Projektstart für den VAOF im Einsatz. Btc.jost AG hat die Verwaltung in Bezug auf den Telefonserver «Sirio»

geschult und in diesem Zusammenhang Anleitungen entwickelt.

In Zusammenarbeit mit der Firma newphone ist btc.jost AG verantwortlich für die Ausarbeitung und Programmierung der Schnittstellen zum Sirio-Server. Ausserdem wartet btc.jost AG die WLAN Geräte, die Internetgeräte und den Telefonserver.

— Käch Informatik

Die Unternehmung Käch Informatik betreut Hard- und Software und stellt deren Funktionalität sicher. In diesem Projekt ist sie verantwortlich für das Betreiben der Hardware und des physischen Betriebssystems des «HiSi»-Servers.

— Neoos GmbH

Die Firma Neoos GmbH ist spezialisiert auf die Entwicklung von Applikationen für mobile Geräte mit einem spezifischen Fokus auf Alarmierungssysteme.

Neoos ist verantwortlich für die Softwareentwicklung der «HiSi»-App mit den 4 Anwendungen, des Backend-Servers, der Webapplikation und hat die Mitarbeitenden des VAOF zur Administrationskonsole geschult. Wiederkehrende Aufgaben sind Wartungsarbeiten am iOS (Apple Betriebssystem), der Administrationskonsole und das Betreiben der virtuellen Maschine «HiSi»-Server.

Aufwände für die Verwaltung

Die Aufgaben der VAOF-Mitarbeitenden können in einmalige und wiederkehrende Aufwände unterteilt werden:

Einmalig:

- Formulieren von Anforderungskriterien an die App und die Administrationsplattform
- Testen der App und der Webapplikation
- Kommunikation mit technischen Zulieferern (technische Anpassungen)
- Formulieren von internen und externen Handlungsabläufen und Prozessen (z.B. Zusammenarbeit mit Alterszentrum Bruggbach, Ablauf Pickettdienst etc.)
- Ausarbeitung von Schulungsunterlagen für die Benutzer
- Vertragsgrundlage für die Mieterschaft (iPad mini) entwickeln
- Schulung zuständige Mitarbeiter / neue Mitarbeiter VAOF

- Schulung & Kommunikation mit externen Stellen (z.B. Mitarbeitende Alterszentrum)
- Einführungsschulung Nutzer
- Einrichten Telefonserver für den Pikettdienst

Wiederkehrend:

- Einrichten und Aktivieren von neuen Geräten & Nutzern
- Betreuung Nutzer (Gerät, HiSi-App, andere Apps, Prozesse)
- Regelmässige Überprüfung Funktionalität WLAN
- Öffentlichkeitsarbeit (Vorstellen App etc.)
- Pikettdienst für den Sicherheitscheck und die Batterieladung des Gerätes
- Absenzen Nutzer in Administrationskonsole erfassen
- Berichterstattung bei Vorfällen
- Zusammenarbeit mit technischen Zulieferern für technische Anpassungen, Software-Updates etc.
- Anpassungen an Telefonserver (Pikettdienst)
- Schulung neuer Mitarbeitenden VAOF und Alterszentrum

Hierbei ist nochmals zu betonen, dass der Betreuungsaufwand auch nach der Einführungsschulung beachtlich ist: die Bewohnenden nutzen die «HiSi»-App nur, wenn sie auch den Mehrwert des iPad mini und dessen Funktionen (z.B. Spiele, Fotos, Mail, Lesen) erkennen und diese nutzen. Ansonsten vergessen die Nutzer, wie man die App verwendet, selbst wenn sie gegenüber dem Gerät aufgeschlossen sind. Da Schulungen rund um das Gerät und die erweiterten Funktionen den Rahmen des einkalkulierten Betreuungsaufwandes der VAOF Mitarbeiter sprengt, hat sich in diesem Projekt eine Bewohnerin aus Eigeninitiative sehr stark um diese erweiterte Betreuung gekümmert.

Beim VAOF laufen also alle Fäden zusammen. Es hat sich gezeigt, dass die für «HiSi» und die Betreuung der Bewohner zuständige Person sozialer wie auch technischer Kompetenzen bedarf:

- Einfühlungsvermögen > Betreuung «Zielgruppe Senioren & neue Medien»
- Geduld & kommunikative Fähigkeiten > Schulungen, Betreuung
- Sorgfältiges, exaktes Arbeiten > Eingaben Sirio-Server, Benutzerdaten erfassen
- Zuverlässigkeit & Flexibilität (Pikettdienst)

- Technisches Grundverständnis > Austausch mit technischen Zulieferern
- Offenheit gegenüber Technik > Interesse am Arbeitsgebiet
- Anwenderkenntnisse Internet, Email, Kommunikationssoftware & mobile Geräte
- Bereitschaft technische Schulungen zu absolvieren (z.B. Zugriff Telefonserver)

Die Überlegung, ob die technischen Aufgaben anstatt durch den VAOF besser durch eine externe Person erledigt werden könnte, liegt auf der Hand. Aus Sicht der technischen Zulieferer, ist aber genau die Tatsache, dass die Ansprechperson bei der Verwaltung sowohl das technische Wissen als auch das interne Knowhow (Benutzerbedürfnisse, Verwaltungsbedürfnisse) mitbringt, ein wichtiges Kriterium für das Gelingen eines solchen Projektes. Aus diesem Grund ist von einem Outsourcing der technischen Aufgaben abzuraten.

Vorgehen bei der Entwicklung und im Betrieb

Für die Umsetzung des Vorhabens hat sich der VAOF für ein mehrstufiges Vorgehen entschieden:

Bedürfnisabklärung

Noch vor dem Projektstart wurden die Bedürfnisse der verschiedenen Anspruchsgruppen eruiert. Bei den Bewohnenden erfolgte dies in einem gemeinsamen Workshop (VAOF / Bewohnende / externe Moderation, siehe Kapitel 3.5.2, «Mia»: Aufbau und Abbruch). Diese Bedürfnisabklärung war für eine Zielgruppe, die nicht mit neuen Medien aufgewachsen ist, aber dennoch eine technische Lösung bedienen soll, zentral. Es wurden folgende Kernbedürfnisse aufgedeckt:

Bedürfnisse Bewohner:

- Einfachheit in der Darstellung und Bedienung
- Wahlfreiheit für die Aktivierung der verschiedenen Funktionen
- Sorgfältige Einführung (Schulung)
- Minimale Anzahl Geräte
- Keine Verknüpfung mit TV (muss parallel laufen können)

Bedürfnisse Verwaltung:

- Zukunftsträchtige und ausbaufähige Technologie für Frontend und Backend

- Stabilität des Gesamtsystems
- Einfache Installation
- Benutzerfreundlichkeit für Administration, Datenerfassung
- Nutzung der bestehenden Schnittstelle mit dem Sirio-Server (Kostenfrage)

Entwicklungs- und Evaluationsphase

— HiSi-App

Auf der Basis der Bedürfnisklärung wurde eine spezialisierte Firma (Neoos GmbH) beauftragt, einen Prototyp der App – also vorerst ohne Anbindung an das Gesamtsystem – zu entwickeln. Um die bedürfnisgerechte Umsetzung der App-Entwicklung sicherzustellen, wurde eine externe Fachperson mit der Begleitung des Projektes beauftragt.

Der Prototyp wurde einem ersten Test hinsichtlich Benutzerfreundlichkeit unterzogen (siehe Kapitel 3.5.5, «HiSi»: Entwicklung der Applikation). In diesem Test konnten acht ausgewählte Haushalte der Mühlegasse in persönlichen Gesprächen mit der externen Fachperson die App zum ersten Mal auf einem iPad ausprobieren und Feedback dazu geben. Besonders wichtig waren hier auch Beobachtungen durch die Fachperson, um unbewusste Handlungen der Nutzer zu erkennen und damit Schwierigkeiten in der Bedienung aufzudecken.

In diesem Test wurden Verständnis- und Bedienungsschwierigkeiten dieser besonderen Zielgruppe aufgedeckt und daraufhin angepasst. Ein paar Beispiele: zu kleine Schrift, Vereinheitlichung von Symbolen und Sprache, Verständnisschwierigkeiten bei Symbolen & Text, Ungewohntheit der Zielgruppe mit der Bedienung von Touchscreens (z.B. Slider, berühren statt drücken). Bereits hier hat sich auch abgezeichnet, dass die Nutzer schnell lernen, wie das Gerät und die App im Grundsatz zu bedienen sind.

Nachdem durch die Programmierer spezifische Korrekturen an der App vorgenommen wurden, erfolgte nochmals ein Test mit Fokus auf die Anpassungen (6 Haushalte).

Letztlich konnten bei den persönlichen Gesprächen aber nicht nur funktionale, sondern auch emotionale Hürden für die Verwendung dieses neuen Mediums aufgedeckt werden. Die Bewohnenden konnten sich zu Beginn kaum vorstellen, wozu ein iPad nützlich sein soll und sie trauten sich meistens auch nicht zu, dieses bedienen zu können (zu kompliziert, zu mo-

dern, neu & unbekannt). Für die Akzeptanz eines Produktes ist es sehr wichtig, solche Sorgen und Befürchtungen ernst zu nehmen (d.h. entsprechend schulen, Produkt entsprechend gestalten etc.).

— Administrationsplattform

Parallel zur Entwicklung der App hat Neoos GmbH die Administrationsplattform entworfen, in enger Zusammenarbeit mit dem VAOF bedürfnisgerecht weiterentwickelt (Eingabefelder, visuelle Erscheinung, technische Verknüpfungen etc.) und auch gemeinsam getestet (siehe Kapitel 3.5.4, «HiSi»: Administration).

Letztlich mussten die verschiedenen Backend- und Frontend-Schnittstellen verknüpft werden. Die Programmierung und Anpassung dieser Schnittstellen stellt fachliche Anforderungen an die Zulieferer und ist hinsichtlich des zeitlichen Aufwands nicht zu unterschätzen. Der Eingriff in ein bestehendes Alarmierungssystem bedarf einer gewissen Sorgfalt.

Das Entwickeln und Instandhalten einer Alarmierungs-Applikation ist komplex und sensitiv. Für die erfolgreiche Umsetzung bedarf es nicht nur der relevanten technischen Voraussetzungen, sondern insbesondere auch einer sorgfältigen Vorbereitung und einer engen Zusammenarbeit aller Beteiligten. Wichtig für die erfolgreiche Zusammenarbeit waren insbesondere

- a) die klaren Anweisungen und Anforderungskriterien seitens VAOF vor Start der Entwicklung und deren Übereinstimmung mit dem effektiven Auftrag,
- b) ein realistischer Zeitplan & dessen Einhaltung,
- c) eine online Kommunikationsplattform für den effizienten und direkten Austausch zwischen allen Parteien und
- d) eine Ansprechperson pro Zulieferer.

Um Kosten und Aufwand zu sparen war zudem die Nutzung vorhandener Schnittstellen (Sirio Server) vorteilhaft.

Schulung

Neben der Evaluation und Entwicklung des Produktes galt es auch die involvierten Stellen auszubilden und die Prozesse zur Qualitätssicherung festzuhalten (siehe auch Kapitel 3.5.6, «Schulung»):

— VAOF Mitarbeitende

Die Mitarbeiter des VAOF mussten sich auf drei Ebenen schulen und organisieren: technisch, administrativ und in betreuerischer Hinsicht.

Hier gilt anzumerken, dass die technischen Vorkenntnisse einer VAOF Mitarbeiterin die Erledigung gewisser Aufgaben erleichtert haben (sonst Schulung nötig!). Andere technische Abläufe mussten sich die Mitarbeiter spezifisch aneignen, wie z.B.

- die Bedienung des iPads,
- die Bedienung der Administrationskonsole
- der Initialisierungsprozess für neue Geräte / Benutzende,
- das Vornehmen von Anpassungen am Telefonserver und
- das Überprüfen der Funktionalität des WLAN an der Mühlegasse.

Für den Pikettdienst (Sicherheitscheck) haben sich die Mitarbeiterinnen des VAOF organisiert.

— Bewohnende

Bei den Bewohnenden ging es in erster Linie darum, dass sie die App bedienen können. Deshalb haben alle eine persönliche rund 1-stündige Einführungsschulung durch eine Mitarbeiterin des VAOF erhalten – direkt am Gerät und im eigenen Haushalt. Zudem hat der VAOF eine leicht verständliche mit Visualisierungen angereicherte Bedienungsanleitung für die Bewohner entworfen und verteilt.

— Einsatzzentrale Altersheim

Die Mitarbeiterinnen der Einsatzzentrale wurden durch VAOF-Mitarbeiterinnen persönlich über das Vorgehen im Falle eines Notfalls geschult und stehen diesbezüglich in regem Kontakt miteinander. Zudem haben die Mitarbeiterinnen der Einsatzzentrale eine Dokumentation über den Ablauf im Falle einer HiSi-Alarmierung erhalten.

— Massnahmen zur Qualitätssicherung

Aus Qualitätssicherungsgründen hat der VAOF folgende Prozesse definiert und schriftlich festgehalten:

- Ablauf bei Hilferuf und Sicherheitscheck
- Ablauf Zusammenarbeit mit Alterszentrum Bruggbach (Nachtwache & Temporärstation)
- Ablauf Pikettdienst
- Anleitung zur Installation iPad mini und Administrationskonsole
- Anleitung zum Hinzufügen eines neuen iPad mini beim Sirio-Server
- Anleitung zur Integration neuer Teilnehmer Sirio-Server

Pilotphase

Nachdem die App und die Administrationskonsole fertig entwickelt, mit den Servern verknüpft und alle involvierten Stellen geschult waren, wurde das ganze System in seiner realen Umgebung auf Herz und Nieren geprüft: in einer rund 6-monatigen Pilotphase wurde das iPad in 10 Haushalten installiert und die gewünschten Funktionen eingerichtet.

— Funktionalität

Das sorgfältige Aufgleisen des Projektes und das gründliche Testen im Vorfeld der Pilotphase haben sich gelohnt: Funktionalität wie auch Benutzerfreundlichkeit waren weitgehend gewährleistet. Es zeigte sich nun aber, dass z.B. die WLAN Verbindung in der Mühlegasse nicht immer stabil genug läuft. Ein besonderes Augenmerk sollte also bei zukünftigen Projekten auf die WLAN Abdeckung innerhalb der Immobilien (z.B. Keller, Balkon, Treppenhaus) und dessen Stabilität gelegt werden.

— Benutzerfreundlichkeit

Anfänglich war bei den Bewohnenden das grösste Problem das Vergessen des Sicherheitschecks. Die Reminder-Funktion in der App und die Kontaktaufnahmen des VAOF mit den Bewohnenden (SMS, Anruf) haben aber genützt: mittlerweile erledigen die Bewohner den Sicherheitscheck routiniert und er geht kaum mehr vergessen.

Während der gesamten Pilotphase gab es keinen realen Hilferuf, deshalb kann dazu keine weitere Aussage gemacht werden. Allerdings hat ein Haushalt den Hilferuf einmal versehentlich ausgelöst und die Hilfe war sofort zur Stelle.

Neues Alarmsystem für Alterswohnungen

Flut von Vorschriften bereitet dem VAOF Sorge

Der Verein für Altersbetreuung im Oberen Fricktal (VAOF) informierte an seiner ordentlichen Vereinsversammlung über verschiedene Neuerungen im Bereich der Betreuung von alten Menschen.

Dieter Deiss

FRICKTAL. Die Qualitäts-Messlatte in den beiden Alterszentren «Bruggbach» in Frick und «Klostermatte» in Laufenburg liege inzwischen sehr hoch, betonte VAOF-Präsident Bernhard Horlacher eingangs zum Jahresbericht. Man werde ständig daran arbeiten, das erreichte Niveau weiter auszubauen und zu verbessern. Geschäftsführer André Rotzetter bezeichnete den Abschluss der Sanierungsarbeiten im «Bruggbach» und die dortige Eröffnung der Temporärstation als zentrales Ereignis.

Hohe Investitionskosten

Die Rechnung 2012 schliesst bei einem Ertrag von 16,5 Millionen Franken mit einem Aufwandüberschuss von 265 000 Franken ab, erläuterte Finanzchef Hansueli Bühler in seinem Bericht über die Finanzen. Erfreulich fiel die Abrechnung der Badersanierung in Frick aus, welche rund zwei Millionen Franken kostete



Sabine Gallert (links) und Anna Rotzetter haben für den VAOF ein neues System für den Hilferuf und den Sicherheitscheck entwickelt. Foto: Dieter Deiss

und damit 660 000 Franken unter dem Kostenvoranschlag abschloss. Weitere 720 000 Franken wurden für die Flachdachsanieierung und die Balkonverglasungen verwendet. Namhafte Investitionen im zweistelligen Millionenbereich stehen in Laufenburg an. Präsident Horlacher teilte mit, dass das diesbezügliche Bauge-such zur Eingabe bereit sei.

Hilferuf und Sicherheitscheck in Alterswohnungen

Sabine Gallert, stellvertretende Geschäftsführerin, und Anna Rotzetter, Projektverantwortliche, orientierten über den neuen Hilferuf und Sicherheitscheck, die auf den 1. August 2013 vorerst in den Alterswohnungen an der Mühlegasse in Frick eingeführt werden. Unter wissenschaftli-

cher Begleitung und unter Mithilfe der Bewohnerinnen und Bewohner habe man ein eigenes System entwickelt. Dieses biete namentlich die Möglichkeit des direkten Hilferufs und eines täglichen, teils individuell wählbaren Sicherheitschecks. Voraussetzung für die Benützung sei eine WLAN-fähige Wohnung und ein iPad. Beides gehöre zu der Grundausstattung der Wohnungen. Der VAOF möchte mittelfristig diese neue Dienstleistung im gesamten Fricktal anbieten.

In den beiden Alterszentren habe man über 1000 vorsorgliche Anmeldungen für den Eintritt. Rückmeldungen dazu gebe es aber keine, teilte Zentrumsleiter Heinz Stucki mit. Ins-künftig werde deshalb für die vorsorgliche Anmeldung eine Bearbeitungsgebühr verrechnet, welche bei einer Mitgliedschaft beim VAOF allerdings entfällt.

Abschliessend äusserte sich Geschäftsführer André Rotzetter zu verschiedenen Medienberichten, worin Alterszentren als Abzocker hingestellt würden. Er meinte dazu, dass sich der VAOF nicht verstecken müsse, seine Tarife seien vergleichsweise günstig. Gleichzeitig beklagte er sich über die zunehmende Flut an Vorschriften. Dies sei oftmals unnötiger Formalismus. Dadurch müsste immer mehr Aufwand für die Administration betrieben werden.

Im Verlauf der Pilotphase wurden nochmals persönliche Gespräche mit 8 Haushalten durchgeführt.

Hierbei ist besonders spannend, dass einige Bewohnerinnen und Bewohner – auch solche die zuvor skeptisch gegenüber dem neuen Medium waren – richtiges Interesse am Gerät bekommen haben. Einige nutzen zwischenzeitlich das eingangs erwähnte erweiterte Angebot des iPads (Information, Unterhaltung, sozialer Austausch). In diesem Zusammenhang hat sich eine Bewohnerin der Mühlegasse sehr stark engagiert: sie hat den anderen Bewohnenden Apps empfohlen und heruntergeladen, das Mailprogramm installiert und andere Anwendungsmöglichkeiten des iPads erläutert. Es ist davon auszugehen, dass ohne die Unterstützung dieser Person, nur wenige Bewohnende weitere Möglichkeiten des iPads nutzen würden bzw. dass der Aufwand der VAOF Mitarbeiter für die Nutzerschulung wesentlich höher gewesen wäre.

Da aber genau mit diesen zusätzlichen Möglichkeiten, die den Bewohnern weitere soziale Vernetzung ermöglichen, Spass bereiten und sie stolz auf sich selbst machen, die Hürden für die Nutzung abgebaut

werden können, scheint die Schulung der Bewohnenden in Bezug auf das Gerät (und nicht nur in Bezug auf die «HiSi»-App) von zentraler Bedeutung zu sein.

Wer nur den Hilferuf installiert hat und das Gerät auch anderweitig nicht nutzt, läuft allerdings Gefahr, dass er nicht mehr weiss, wie das iPad überhaupt zu bedienen ist.

Geschäftsmodell

Das Geschäftsmodell muss organisatorisch und finanziell in eine Entwicklungs- und eine Betriebsphase unterteilt werden.

Die «HiSi»-App wurde von Grund auf eigens für den VAOF entwickelt. Wichtig für den gesamten Entwicklungsprozess war die Sicherstellung der Bedürfnis-erfüllung für die Nutzenden sowie die Funktionalität der Applikation. Dazu wurde die App mehrmals – mit und ohne Systemanbindung – getestet und angepasst. Dies ist zugleich die Phase der Investitionen (d.h. Fixkosten) in die Technik und Programmierung des Systems.

Abbildung 14: Übersicht über die einmaligen und wiederkehrenden Kosten (Quelle: VAOF Geschäftsleitung)

	Fördergelder (einmalig)	Anschaffungs- kosten (einmalig)	Einnahmen (jährlich)	Betriebskosten (jährlich)
UB Swisslos-Fonds Kanton	50'000.00			
Förderbeiträge Age Stiftung	150'000.00			
Neos Entwicklung (Programmierung App, Webapplika- tion, Server-Schnittstellen)		32'503.70		
mfg mueller GmbH Externe Studienbegleitung		27'420.00		
Projekt Hochschule Luzern (Masterarbeit)		2'000.00		
Gebäudeverkabelung Multimedia (wäre ohne HiSi nicht installiert worden, zweite Hälfte der Kosten wurde von National Suisse übernommen)		23'562.00		
btc.jost (Installation Hard- und Software)		15'306.30		
btc.jost Kosten WLAN Mühlegasse		19'008.00		
11 iPad mini (Eigentum VAOF)		3'963.55		
Senioren-Telefon (Eigentum VAOF)		1'655.15		
Einnahmen Mietnebenkosten (70.-/Mt./p. HH)			15'960	
Neos Wartung HiSi-App u. Admin.konsole				2'799.35
btc.jost Wartungsvertrag (WLAN Geräte)				2'980.80
btc.jost Wartungsvertrag (Internet Geräte)				Vertrag noch ausstehend
btc.jost Telefonserver Wartungsvertrag				7321.10
btc.jost Stundenabonnement				10'000.00
Internet-Abo Swisscom Mühlegasse (CHF 164.35)				1'972.20
SIM-Karte Telefon Swisscom für SMS- Benachrichtigung (CHF 59.-)				708.00
Total in CHF	200'000.00	125'418.70	15'960.00	25'781.45

Nach der Entwicklung der App geht es in der Betriebsphase vor allem um die Installation der Geräte und Software (einmalig) und um die Betreuung der Nutzenden in einem Ernstfall aber auch um die Nutzerschulung rund um die App und des Gerätes selbst. Während des Betriebes sind auch laufend Wartungs- und Updatearbeiten an der Technik nötig.

Für die Finanzierung des Gesamtsystems ist eine Unterscheidung nach Initial- und wiederkehrenden Kosten sinnvoll. Die anwendungsorientierte Entwicklung der Applikation wäre ohne die Anschubfinanzierung, die durch die Age Stiftung und den Lotteriefonds des Kantons geleistet wurden, nicht möglich gewesen. In der folgenden Übersicht nicht enthalten sind die durch VAOF-Mitarbeiterinnen geleisteten Arbeitsstunden in Zusammenhang mit dem Projekt.

3.5.4 «HiSi»: Administration

Zur Vertiefung der administrativen Abläufe und Aufwendungen werden nun die Dienstleistungen und Anforderungskriterien, die an betroffene Mitarbeitende gestellt werden, näher beschrieben.

Informationen zum System

Zum besseren Verständnis des Angebots und der Abläufe werden als erstes die technischen Informationen sowie die Nutzerinformationen zum neu entwickelten Angebot präsentiert. Die folgende Tabelle zeigt alle Komponenten der Applikation, die entwickelt wird. Die Übersicht auf Abbildung 15 stellt das System grob dar, das hinter der «HiSi»-App steckt.

Tabelle 8: Technische Informationen zu «HiSi»

Thema	Inhalt
Funktionen für Benutzende:	Hilferuf Sicherheitscheck Extra Check Heartbeat
Betriebssystem:	iOS
Benutzer- und Geräteverwaltung:	Administrationskonsole (Webapplikation)
Internetanbindung:	WLAN Verbindung
Hilferuf auslösen:	Sirio-Telefonserver des Alterszentrums Bruggbach
Hardware:	iPad mini mit WLAN-Zugang (ohne SIM-Karte)

Die Funktionen «Hilferuf» und «Sicherheitscheck» dienen der täglichen Anwesenheitskontrolle sowie dem Notfall. Der Extra Check ist auf Abbildung 15 nicht separat aufgeführt, weil er aus technischer Sicht analog des Hilferufs funktioniert.

Die Funktion «Heartbeat» dient der Überwachung des Batterieladestandes und der Internetanbindung des Gerätes. Beides sind zentrale Voraussetzungen für die Funktionalität der Applikation.

Im Alterszentrum Bruggbach, dessen Personal bei Notfällen ebenfalls ausrücken muss, wird das System über den bestehenden «Sirio»-Server integriert, für den bereits im Rahmen von «mia» eine Schnittstelle eingerichtet wurde.

Alle Geräte der Nutzenden sind mit den Funktionen «Hilferuf» und «Heartbeat» ausgestattet. Der Sicherheitscheck wird eingerichtet, wenn er vom Nutzenden explizit gewünscht wird. Der Extra Check wird nur mit einer Bewilligung des VAOF installiert, da er mit einem personell und organisatorisch aufwändigeren Reaktionsverfahren zusammenhängt.

Informationen zu den Prozessen

Im Folgenden werden die definierten administrativen Prozesse ab der Inbetriebnahme der App dargestellt. Dazu zählen die Initialisierung, die Betreuung sowie Änderungen.

Initialisierungsprozess

Der Zeitaufwand für die Initialisierung, die aktuell durch eine Mitarbeiterin des VAOF getätigt wird, verteilt sich auf folgende Aufgaben:

1. Konfiguration
2. «HiSi»-App downloaden
3. UUID Code einholen und in der Administrationskonsole von «HiSi» erfassen
4. Gerätetyp und Gerätebesitzer erfassen
5. Benutzerdaten erfassen (Name, Adresse, Kontaktdetails, Arzt etc.)
6. Gerät und Benutzer verbinden
7. Initialisierung auslösen

Dieses Vorgehen ist für alle neuen Geräte und Benutzenden notwendig. Der Aufwand beträgt gemäss Schätzung des VAOFs pro Gerät ca. 20 Minuten.

Betreuungsprozess

Aus Verwaltungssicht sind – nach dem Initialisierungsprozess für neue Geräte und Nutzende – für jede Dienstleistung, die bei einem Notfall ausgelöst wird, Prozesse definiert. Zu den Dienstleistungen zählen der Sicherheitscheck, der Extra Check, der Hilferuf und der Heartbeat. Der automatische Versand einer SMS bei Nicht-Bestätigung des Sicherheitschecks wurde im Verlauf der Pilotphase als Funktion hinzugefügt und ausgiebig auf diversen Geräten getestet. Nun erfolgt nur noch eine SMS, wenn der Heartbeat ausfällt.

Abbildung 15: Systemübersicht über den Sicherheitsdienst «HiSi» (Quelle: Neoos GmbH)

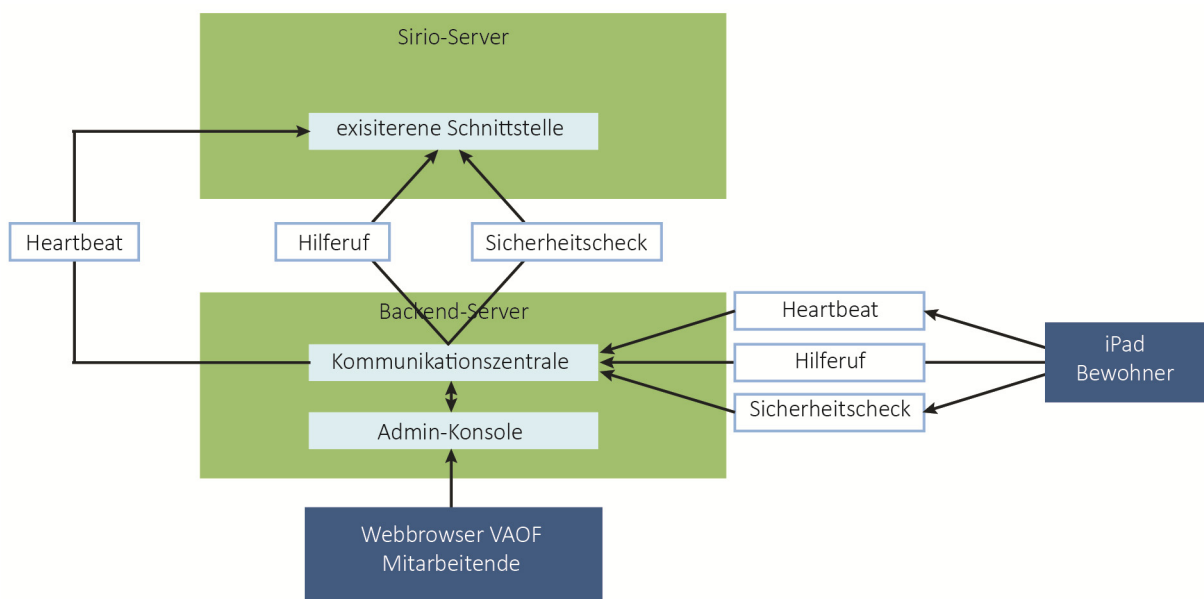


Abbildung 16: Betreuungsprozess für die einzelnen Dienstleistungen

	Sicherheitscheck	Extra Check	Hilferuf	Heartbeat
Auslöser	Nicht-Bestätigen in Zeitvorgabe	Nicht-Bestätigen in Zeitvorgabe	Aktives Auslösen	Fehlendes Signal oder Batterieladestand <30%
	↓	↓	↓	↓
Kommunikationsmittel	SMS mit Standardtext	Anruf mit Standardansage	Anruf mit Standardansage	SMS mit Standardtext
Empfänger	Pikettdienst VAOF	Temporärstation Alterszentrum Bruggbach / Nachtwache	Temporärstation Alterszentrum Bruggbach / Nachtwache	Pikettdienst VAOF
	↓	↓	↓	↓
Handlungen Empfänger	Anruf bei Bewohner Anruf Nachbarn Ausrücken	Ausrücken	Ausrücken	Anruf bei Bewohner Anruf Nachbarn Ausrücken

Änderungsprozess

Noch nicht definiert sind die Abläufe zwischen den technischen Zulieferern (btc.jost, Neoos GmbH & Käch Informatik) und dem VAOF bei allfälligen zukünftigen Server- oder Softwareänderungen (extern wie auch intern verursacht, z.B. Informationsfluss, Planung, Kontakte).

Aufgaben und Kompetenzen

Die Aufgaben und Kompetenzen zur administrativen Betreuung der App umfassen den Einbezug der technischen Zulieferer und die Zusammenarbeit mit ihnen, Verwaltungsarbeiten im Rahmen des Betriebs

der App sowie externe und interne technische Betreuung. Sie sind in der folgenden Tabelle zusammengestellt.

Zusammenarbeit mit technischen Zulieferern

Das Entwickeln und Instandhalten einer Alarmierungs-Applikation ist grundsätzlich komplex und sensitiv. Eine erfolgreiche Umsetzung bedarf nicht nur der relevanten technischen Voraussetzungen, sondern auch einer sorgfältigen Vorbereitung und einer engen Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Beteiligten. Alle befragten Parteien beurteilen die Zusammenarbeit als sehr erfolgreich und führen dies auf verschiedene Aspekte zurück.

Tabelle 9: Aufgaben und Kompetenzen des technischen Zulieferers

Aufgabe	Status	Verantwortung	Bemerkung
Schulung der Verwaltung Anleitungen erstellen	einmalig	btc.jost	persönlich & schriftlich
Schulung der Verwaltung	einmalig	Neoos GmbH	online & telefonisch
Softwareentwicklung - HiSi-Applikation - Backend - Webapplikation - Heartbeat	einmalig	Neoos GmbH	
Ausarbeitung & Programmierung der Sirio-Server-Schnittstellen	einmalig	btc.jost (in Zusammenarbeit mit newphone)	
Sicherstellung der WLAN Anbindung im Gebäude	laufend	btc.jost	
Betreiben der Hardware & des physischen Betriebssystems «HiSi»-Server	laufend	Käch Informatik	
Wartung des Sirio-Servers	laufend	btc.jost	Auf Sirio laufen alle Alarmer des Altersheims, «HiSi» ist nur ein kleiner Teil
Wartung iOS	laufend	Neoos GmbH	
Wartung der Administrationskonsole	laufend	Neoos GmbH	
Betreiben der virtuellen Maschine «HiSi»-Server	laufend	Neoos GmbH	

Auftrag:

- Kommunikation der Anforderungskriterien vor dem Start der Entwicklung
- Übereinstimmung der Anforderungskriterien und dem effektiven Auftrag
- Verwenden vorhandener Schnittstellen > Aufwand und Kosten sparen

Abwicklung:

- Realistischer Terminplan, der eingehalten wird
- Schulung und Anleitungen für Mitarbeitende der Verwaltung
- Kompetente und entscheidungsfähige Ansprechpersonen
- Gegenseitiges Vertrauen

Kommunikation:

- Eine Ansprechperson pro Zulieferer > Effizienz, Kompetenz, Involvement
- Online Kommunikationsplattform > Effiziente und direkte Kommunikation

Aufwand Verwaltung

Zu den Initialaufwänden bei der Verwaltung im Zusammenhang mit der Entwicklung und Einführung von «HiSi» und der Administrationskonsole gehören:

Auftrag und Entwicklung:

- Anforderungskriterien an die App und an die Webapplikation formulieren
- Testen der App, SMS-Funktionen, Web-Applikation

Abläufe zur Dienstleistung:

- Handlungsabläufe in Zusammenarbeit mit dem Alterszentrum Bruggbach entwickeln (Nachtwa- che und Temporärstation)
- Abläufe in der Verwaltung festlegen und schrift- lich formulieren
- Erinnerungen an Sicherheitscheck bzw. Batterie- ladestand

Einführen des Produkts:

- Schulungsunterlagen für Bewohner ausarbeiten
- Mieterschreiben für die Vertragsgrundlagen entwerfen

Drei Personen teilen sich beim VAOF, je nach Ar- beitspensum und Arbeitstagen, die Aufgaben zur Betreuung der «HiSi»-App. Sie teilen sich insgesamt

160 Stellenprozent, wobei nach der intensiven Ent- wicklungsphase der App noch ca. 55 Stellenprozent für strategische und operative Aufgaben (ca. 15% / 40%) in Zusammenhang mit der App eingesetzt werden. Hierbei handelt es sich um einen Schätzwert aufgrund der Erfahrung der Verwaltungsmitarbeite- rinnen. Es muss aber grundsätzlich von deutlich mehr Aufwand für die Schulung und Betreuung der Bewohner ausgegangen werden, da eine spezifische Bewohnerin der Mühlegasse äusserst aktiv bei der Betreuung und Schulung mitwirkte.

Für genauere Angaben (z.B. Stellenprozent Betreu- ung «HiSi», Anzahl Stunden für bestimmte Aufgaben) soll im weiteren Prozess die für das Projekt inves- tierte Arbeitszeit pro Aufgabenbereich festgehalten werden (z.B. Betreuung Bewohnende, Öffentlich- keitsarbeit, Testen, Schulung, Pikettdienst).

Der Pikettdienst ist beim VAOF auf drei Personen mit unterschiedlichen Arbeitstagen verteilt. Das führt zu verschiedenen Herausforderungen:

Der Telefonserver mit den anzuwählenden Personen muss mehrmals wöchentlich angepasst werden.

Da die Geräte nur mit WLAN im zu Hause an der Mühlegasse funktionieren, müssen sich die Bewoh- nenden bei einer Abwesenheit beim VAOF abmelden (Sicherheitscheck kann dann nicht gemacht werden). Dies kann vergessen gehen. Zudem ist die Abmelde- stelle für die Bewohnenden teilweise unklar (z.B. Person, E-Mailadresse, Kommunikationsmittel).

Die wiederkehrenden Aufgaben der Verwaltung können in technisch-administrative und betreuende Tätigkeiten aufgeteilt werden und beinhalten tech- nisch-administrative Aufgaben, Betreuungsaufgaben und Administrationsaufgaben:

Technisch-administrative Aufgaben:

- Aktivierung, an wen der Sicherheitscheck-Anruf gehen soll
- Initialisierungsprozess für neue Geräte
- Kommunikation mit dem App-Entwickler für Änderungen in technischer Hinsicht
- Einstellung an Telefonanlage vornehmen
- Wöchentlich WLAN in den Wohnungen überprü- fen (Verbindungsstärke pro Gerät)
- Öffentlichkeitsarbeit (Vorstellen «HiSi»-App)

Betreuungsaufgaben:

- Administration und Organisation
- Vorübergehend: Schulung einer neuen Mitarbeiterin (seit September 2013)
- Übergabe und Information im Team
- Schulung der Bewohnenden
- Allgemeine Fragen zum iPad (inklusive 1h Betreuung)
- Individuelle Introschulung pro Haushalt
- Schulung und Kontakt mit den Mitarbeitenden der Einsatzzentrale im Alterszentrum
- Pikettdienst für den Sicherheitscheck
- Prüfen, ob alle Teilnehmenden den Check gemacht haben
- Anrufen, wenn zu wenig Batterieladung besteht (Meldung per SMS); kein Anruf am Wochenende (statt dessen Fokus auf Mo und Fr)
- Anrufen, wenn Sicherheitscheck nicht gemacht wurde oder ausrücken, wenn kein Kontakt entsteht.
- Absenzen in Administrationskonsole erfassen
- Bericht schreiben (bei Vorfällen)

Anforderungskriterien Verwaltung

Die für «HiSi» und die Betreuung der Bewohnenden zuständige Person bedarf deshalb sozialer wie auch technischer Kompetenzen:

- Empathie > Betreuung der «Zielgruppe Senioren und neue Medien»
- Geduld und kommunikative Fähigkeiten > Schulungen, Betreuung
- Sorgfältiges, exaktes Arbeiten > Eingaben Sirio-Server, Benutzerdaten erfassen
- Zuverlässigkeit (Pikettdienst)
- Flexibilität für den Pikettdienst
- Technisches Grundverständnis > Austausch mit technischen Zulieferern
- Offenheit gegenüber Technik > Interesse am Arbeitsgebiet
- Anwenderkenntnisse Internet, E-Mail und Kommunikationssoftware
- Anwenderkenntnisse mobile Geräte
- Bereitschaft für Schulungen

Externe / interne technische Betreuung

Im Zusammenhang mit den Anforderungskriterien an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung tauchen immer wieder zwei Fragen auf:

- Wie technisch versiert muss die Person sein, die das Projekt «HiSi» betreut?

- Inwiefern sollten gewisse technische Aufgaben extern erbracht werden?

Bei den verschiedenen Gesprächspartnern sind die Meinungen diesbezüglich unterschiedlich. Die folgende Tabelle stellt Pro und Contra gegenüber.

Tabelle 10: Pro/Contra interne/externe Zuständigkeit

Zuständig	PRO	CONTRA
externe Fachperson (neu)	Technisches Verständnis	Eine Schnittstelle mehr Zusatzkosten Zwei Systeme (Sirio, HiSi) -> Einarbeitung externe Stelle Kein Verwaltungs-Knowhow Zu technisch und fern vom Alltag
Mitarbeiter Verwaltung (wie bisher)	1 Kontaktperson Aufgaben lernbar Aufgaben eher «Fleiss nach Anleitung» als komplex Verwaltungs-Knowhow vorhanden Schulungsunterlagen vorhanden Kennt die Nutzer-Bedürfnisse	Einarbeitungszeit hoch und evtl. lange Herausforderung, eine Person mit den entsprechenden Fähigkeiten zu finden

Beide technischen Zulieferer sehen es als grossen Vorteil, dass die Ansprechperson bei der Verwaltung sowohl das technische Wissen als auch das interne Knowhow (Benutzerbedürfnisse, Verwaltungsbedürfnisse) mitbringt. Es ist davon auszugehen, dass auch aus diesem Grund die Alltagsnähe in der Projektumsetzung erhalten blieb.

Aus Sicht der Techniker macht es in jedem Fall mehr Sinn, wenn die gesamte technische Seite durch ein und dieselbe Person abgewickelt wird. Umso mehr, weil der Programmierungsaufwand von «HiSi» sowie dem Sirio-Server im Alterszentrum bei zwei technischen Zulieferern anfiel.

3.5.5 «HiSi»: Entwicklung der Applikation

Das folgende Kapitel beschreibt die detaillierten Erkenntnisse aus der Produktentwicklung der Applikation. Sie sind Ergebnis der beiden Tests, die hinsichtlich der Benutzerfreundlichkeit und Funktionalität durchgeführt worden sind, sowie einer

Auswertung der Startphase nach der Fertigstellung der Applikation.

Nutzerorientierte Entwicklung

Methodisches Vorgehen

Der Prototyp der Applikation wird am 22. Februar 2013 in Einzel- und Zweiergesprächen (je nach Haushaltgrösse) mit Bewohnenden der Mühlegasse 24 in Frick getestet. Die Interviews finden bei den Bewohnenden zu Hause statt. Als Testmaterial stehen zwei iPhones mit dem installierten Prototypen der neuen Applikation zur Verfügung.

Die Teilnehmenden erhalten absichtlich nur wenige Erklärungen zur Anwendung der neuen technischen Lösung. Dies hat zum Ziel, die Benutzerfreundlichkeit in ihrer schwierigsten Version zu testen und dabei möglichst alle Herausforderungen in der Anwendung aufzudecken.

Am 26. März 2013 wird die überarbeitete App-Version nochmals mit den Bewohnenden getestet. Die Interviews finden wiederum bei den Bewohnenden zu Hause statt. Als Testmaterial stehen zwei iPhones sowie ein iPad mit der zweiten Version des Prototypen der Applikation zur Verfügung. Die Teilnehmenden können wählen, ob sie die App auf dem iPhone oder auf dem iPad testen wollen.

Die Pilotphase findet vom August 2013 bis März 2014 statt. Anschliessend wird nochmals mit den Bewohnenden der Mühlegasse überprüft, ob die App die vom VAOF angestrebten Ziele der Benutzerfreundlichkeit, Funktionalität und der sozialen Vernetzung erfüllt.

Stichprobe

Bei der Stichprobe handelt es sich um alle Teilnehmenden, die bei «mia» bis zu dessen Abbruch mitgemacht hatten. Es sind 8 Haushalte, wovon 5 Einpersonnen- und 3 Zweipersonnenhaushalte sind.

Die Stichprobe beim zweiten Test umfasst total 6 Haushalte, wovon 3 Einpersonnen- und 3 Zweipersonnenhaushalte sind. 5 Haushalte haben Vorkenntnisse aus der ersten Testphase. Ein Haushalt ist ohne Vorkenntnis.

Die Stichprobe aus der Pilotphase nach der Einführung der Applikation umfasst total vier Haushalte, was auf organisatorische Engpässe zurückzuführen

ist. Zu einem späteren Zeitpunkt werden nochmals vier Haushalte befragt. Aus den letzten Gesprächen werden keine neuen Erkenntnisse mehr gezogen, sie bestätigen vielmehr die vorherigen Rückmeldungen.

Durchführung I. App-Test

Erwartungsgemäss zeigen sich nach dem gescheiterten Versuch mit «mia» vereinzelte Teilnehmende grundsätzlich kritisch gegenüber der technischen Lösung. Die folgenden Erkenntnisse gehen allerdings nicht auf die Grundsatzkritiken ein, sondern auf die Vor- und Nachteile des entwickelten Prototyps.

Ergebnisse

Allgemein wird die App nach dem Ausprobieren als einfach zu bedienende technische Lösung mit Optimierungspotential beschrieben. Die Anwendenden unterstützen die Tatsache, dass die App vorerst nur die wichtigsten Funktionen erfüllt (Hilferuf und Sicherheitscheck). Die folgende Tabelle stellt eine Übersicht über die Spontannennungen dar.

Damit erfüllt sie im Grundsatz die wichtigsten Anforderungen der Nutzenden: Einfachheit und Zweckmässigkeit. Negative Beurteilungen beziehen sich vor allem auf Teilaspekte des Sicherheitschecks, das Gerät selbst (iPad vs. iPhone) und den Einsatzbereich (auswärts vs. zu Hause).

— Mobiler Einsatz

Für einen Teil der Teilnehmenden ist die Möglichkeit, das Gerät mobil einsetzen zu können, das wichtigste Entscheidungskriterium. Die Argumente für den mobilen Einsatz sind die Unabhängigkeit. Die grösste Gefahr ist auswärts und Hilfe ist auswärts am schwierigsten erhältlich. Die Erinnerungsfunktion Sicherheitscheck ist nur sinnvoll, wenn das Gerät mobil einsetzbar ist und so ist nur ein Gerät anstatt zweien notwendig. (iPhone = Mobiltelefon und technische Lösung).

Für Personen, die das Gerät mobil einsetzen wollen, kommt folglich in erster Linie ein iPhone in Frage. Das iPad erfüllt für diese Anwender das Bedürfnis nach Mobilität und Flexibilität nicht. Es ist zu gross zum Mitnehmen und wird im Gegensatz zum iPhone auch in der Wohnung nicht herumgetragen. Das iPad wird als zusätzliches Gerät gesehen, während das iPhone eher das bereits im Einsatz stehende Handy ersetzen würde.

Freitag, 29.11.2013

AZ 4310 Rheinfelden | Nr. 137 | CHF 2.–

«Die Nutzer fühlen sich sicherer»

Der VAOF testet seine Hilferuf- und Sicherheitscheck-App

In den Alterswohnungen an der Mühlegasse in Frick wird seit August eine Hilferuf- und Sicherheitscheck-Applikation getestet. Das Pilotprojekt des Vereins für Altersbetreuung im Oberen Fricktal soll künftig im ganzen Fricktal eingesetzt werden können.

Michaela Wehrli

FRICK. «HiSi», heisst die Applikation (App) für mobile Geräte, die in zwölf Alterswohnungen in der Mühlegasse in Frick zurzeit in einer Testphase läuft. Der Name der App ist die Abkürzung für Hilferuf und Sicherheitscheck. Initiiert hat das Pilotprojekt der Verein für Altersbetreuung im Oberen Fricktal (VAOF). «Wir haben uns gefragt, was kann der VAOF beitragen, um etwas im Rahmen der Strategie «ambulant vor stationär» für das Fricktal zu tun», erklärt Projektkoordinatorin Anna Rotzetter.

Die App hat drei Funktionen: Der Sicherheitscheck übernimmt die Aufgabe, die sonst etwa ein Telefonanruf von Verwandten erfüllt. «Es geht darum, dass die Nutzer über die App eine Rückmeldung geben, dass alles in Ordnung ist», führt Sabine Gallert,



Anna Rotzetter (links) und Sabine Gallert sind verantwortlich für das Projekt «HiSi»; eine App, die in Frick getestet wird.
Foto: Michaela Wehrli

stellvertretende Geschäftsführerin des VAOF, aus. Zeit und Intervall des Checks können individuell eingestellt werden. Wird der Sicherheitscheck, den die App automatisch abfragt, nicht quittiert, geht eine Meldung an die Geschäftsstelle des VAOF, die mit

dem jeweiligen Nutzer Kontakt aufnimmt. «Der Sicherheitscheck sorgt dafür, dass niemand länger als höchstens 24 Stunden unbemerkt bleibt», so Rotzetter. Den Extra-Check können die Nutzer aktivieren, wenn sie einen zusätzlichen Sicherheitscheck

durchführen möchten. Zudem haben die Nutzer die Möglichkeit, einen Hilferuf abzusetzen. Dann rückt sofort jemand von der Temporär-Station des Alterszentrums Bruggbach in Frick aus.

Die App ist gemeinsam mit den Bewohnern der Alterswohnungen entwickelt worden. Dadurch ist gewährleistet, dass diese von der Zielgruppe «ältere Menschen», die im Umgang mit modernen Kommunikationsmitteln nicht geübt sind, genutzt werden kann. Die Bedienung funktioniert über Berühren des Bildschirms, die Schrift ist sehr gross, die Bedienungssymbole einfach und die Inhalte übersichtlich präsentiert.

«HiSi» soll den Nutzern ein gewisses Mass an Sicherheit bieten und Angehörige ein Stück weit entlasten. «Wir haben bis jetzt nur positive Rückmeldungen erhalten», zieht Gallert eine erste Zwischenbilanz. «Die Nutzer fühlen sich wirklich sicherer durch die App.»

Das Projekt wird wissenschaftlich begleitet. In wenigen Tagen beginnt die zweite Auswertung. Nach Projektabschluss im Frühjahr 2014 soll die App in den Alterswohnungen «Bruggbach» am Dörmattweg eingeführt werden. Mittelfristig möchte der VAOF diese Dienstleistung im ganzen Fricktal anbieten.

— Test allgemeine Funktionen

Bis auf eine Person hat niemand Erfahrungen mit iPhones oder iPads. Das führt zu folgenden Anwendungsproblemen:

Slider:

Der zu Beginn zu betätigende Slider zum Entsperren des iPhones ist für alle Teilnehmenden neu. Einzelne Teilnehmende lesen den Anleitungstext in der App nicht oder nur ungenau und drücken stattdessen intuitiv auf den Text (z.B. «Hilferuf», «Pfeil»). Teilweise wird der Slider nicht vollständig an den rechten Rand gezogen und springt deshalb wieder an den Anfang und das iPhone wird nicht entsperrt.

Nach einer kurzen Erklärung zur Handhabung des Sliders fällt den Teilnehmenden das Sliden aber leicht und es zeigt sich im Verlauf des Tests ein rascher Lerneffekt. Dies ist eine wichtige Tatsache, da der Slider in allen drei Funktionen für die Übermittlung des Hilferufs respektive des Sicherheitschecks betätigt werden muss. Für die Praxis (v.a. bei Notfällen) ist es wichtig, dass das Sliden bei den Nutzern automatisiert ist (Schulung, üben).

App-Icon:

Das App-Icon wird teilweise zu lange gedrückt. Dadurch wird ungewollt der «App-Löschmodus» aktiviert (Kreuze erscheinen, Apps «zittern»). Aus diesem Modus finden die Teilnehmenden nicht selbstständig wieder heraus.

Töne:

Trotz maximaler Lautstärke haben einige Teilnehmenden die Töne, die bei der Nutzung der App ausgelöst werden, nicht gehört. Wer die Töne hört, misst diesen keine besondere Bedeutung zu. Nach dem Test bleibt unklar, wie sehbehinderte Personen Ton und Text beurteilen würden.

Eine Person findet die Töne eher witzig und folglich nicht angemessen für einen Hilferuf. Sie würde eher eine Art Sirene als Ton für den Hilferuf erwarten. Ein unterschiedlicher Ton für Hilferuf und Sicherheitscheck könnte zudem für die Unterscheidung der beiden Funktionen hilfreich sein.

Schriftgrösse:

Die Schriftgrösse wird als genügend gross und gut leserlich beurteilt.

Tabelle II: Spontane Rückmeldungen zum ersten Prototyp

PRO	CONTRA
Übersichtlichkeit in der Darstellung und Einfachheit in der Anwendung: - nur 2 Grundfunktionen für den Start - wenige Schritte zur Ausführung - nur ein technisches Gerät (vgl. mit «mia») - kein starkes Drücken notwendig - einfacher als «mia», teilweise sogar einfacher als ein Handy	Fehlende Bestätigungen für ausgeführte Checks
Text gut lesbar - Schriftgrösse - weisse Schrift & dunkler Hintergrund	iPad unpraktisch (Grösse)
Farben klar unterscheidbar (rot / blau)	iPad: ersetzt kein bestehendes Gerät und deshalb zusätzliche Technik im Haushalt (Handy, iPad)
Weitere Möglichkeiten des Gerätes - SBB Fahrplan - Wetter - Kommunikation (Skype, Telefon, Facetime, imessage) - Zeitung / Bücher lesen - Online Banking - Informationen suchen	Eine Erinnerungsfunktion beim Sicherheitscheck ist nur nützlich, wenn man zu Hause ist.
Entlastung für Angehörige	kein WLAN Empfang im Treppenhaus (Keller?)
Mehr Sicherheit auswärts	Internet-Ausfall = keine Hilfe möglich
Spielerisch / macht neugierig	iPhone zu schmal (rutscht aus der Hand)
Batterieladung sichtbar in %	

Eingabefelder:

Die weissen Kreise werden nicht bewusst als Eingabefelder wahrgenommen. Stattdessen fokussieren die Teilnehmer auf den Text als Aufforderung zur Eingabe. Dies zeigt, wie wichtig ein gut leserlicher (Schriftgrösse) und klar verständlicher Text ist.

Auch von der Anwendung her (Tasten drücken und am richtigen Ort treffen) sind fast alle Eingabefelder gross genug. Einzig beim manuellen Sicherheitscheck ist Optimierungsbedarf auszumachen.

Touch Screen:

Eine Person berührt versehentlich den Bildschirm und drückt dadurch ungewollt gewisse Tasten, was ein wichtiger Hinweis für die Schulung ist.

— Tests Hilferuf und Sicherheitschecks

Insgesamt wird die Funktion «Hilferuf» als sehr einfach in der Anwendung und leicht verständlich beurteilt. Einzelne Aspekte können noch optimiert werden. Der tägliche «Sicherheitscheck» weist eini-

ge logische Mängel auf. Auch der «manuelle Sicherheitscheck» weist einige Anwendungsschwierigkeiten auf.

Handlungsempfehlungen

Nach dem ersten Test können verschiedene Empfehlungen für die Weiterentwicklung der App und zum Produkt gemacht werden.

— Anpassungen App

Allgemeine Formulierungen sollen angepasst werden (z.B. «Pfeil ganz an den rechten Rand ziehen» anstatt «ganz nach rechts»).

Beim Hilferuf soll ein anderes Piktogramm gewählt und gegebenenfalls der Ton für den Hilferuf geändert werden (Sirene).

Für den Sicherheitscheck soll eine Bestätigung für die Erledigung hinzugefügt werden. Zudem soll eine eindeutigere Differenzierung zwischen regulärem und manuellem Sicherheitscheck (Visualisierung und Benennung) gemacht werden.

Beim manuellen Sicherheitscheck soll der Begriff «Einstellen» z.B. in «Extra Check» geändert werden. Die + / - Tasten sollen grösser sein und vom Rand entfernt werden. Zudem sollen Stunden und Minuten verbunden und nur noch je eine Minus- und Plus-Taste angezeigt werden.

— Mobiler Einsatzbereich und Wahlfreiheit Gerät

Aufgrund der verschiedenen Bedürfnisse und Lebenssituationen empfiehlt es sich, den Nutzenden individuelle Leistungspakete anzubieten. Das Ziel sollte sein, dass sie das Gerät nach Wahl aussuchen können (iPad oder iPhone) und die mobile (also auswärtige) Nutzung zusätzlich beziehen können.

Im Sinne einer bedürfnisgerechten Angebotsentwicklung soll deshalb ein Konzept für die auswärtige Hilfestellung ausgearbeitet werden, um in der Folge den Bewohnenden der Mühlegasse zwei Leistungspakete anbieten zu können.

— Empfehlung weitere Testphase

Zwar sind die Anwohnenden der Mühlegasse gegenüber einer neuen technischen Lösung teilweise sehr offen und äussern sich auch positiv und interessiert. Dennoch sollte nicht vergessen gehen, dass Technik für Senioren allgemein eine Hürde darstellt. Einen Teil zu dieser Haltung hat auch die negative Erfahrung mit der ersten technischen Lösung «mia» beigetragen.

Es empfiehlt sich, nach der Anpassung der App nochmals eine Testphase durchzuführen. Einerseits, um die Benutzerfreundlichkeit sicherzustellen und andererseits um die Anwendenden weiter einzubinden und dadurch mehr Akzeptanz und Sicherheit für die technische Lösung zu schaffen.

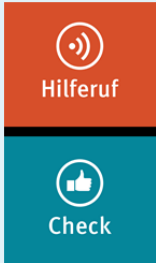
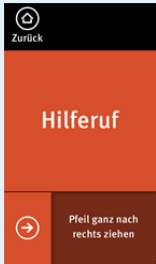
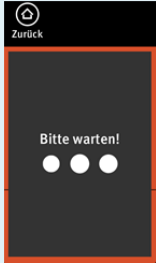
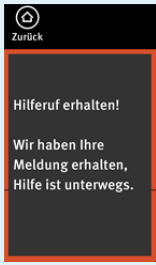
— Vorschläge der Teilnehmenden

Die Testpersonen brachten spontan diverse Wünsche und Ideen für die weitere Entwicklung der technischen Lösung ein: Den Einbau einer Taschenlampe, Taschen, um sich das Gerät umzuhängen und die Möglichkeit zur Videokommunikation.

Durchführung 2. App-Test

Nach dem ersten Test wird die App auf Basis der Empfehlungen angepasst. Die überarbeitete App wirft beim zweiten Test nur noch wenige Fragen auf. Sie erfüllt weitgehend die Anforderungen hin-

sichtlich Einfachheit und Benutzerfreundlichkeit. Es sind nur noch wenige Anpassungen an der Applikation vorzunehmen. Diese betreffen die Symbole, Farben und Begrifflichkeiten.

Nr.	Visualisierung	HILFERUF Test-Ergebnisse
1		PRO Rote Farbe ist passend zum Hilferuf CONTRA Piktogramm nicht eindeutig als Hilferuf erkennbar (Verwechslung mit direktem Ruf / WLAN / Funk / Gehör)
2		PRO Lerneffekt Slider Probanden lesen den Text CONTRA Vereinzelt Drücken auf den Text «Hilferuf» Slider wird nicht ganz an den rechten Rand gezogen und rutscht deshalb wieder retour. Anleitung «Pfeil nach rechts ziehen» ist unklar Es ist unklar was geschieht, wenn der Pfeil nach rechts gezogen wird.
3		PRO Klar, verständlich CONTRA Dauert für einige gefühlsmässig zu lange
4		PRO Eindeutige Bestätigung («Hilferuf erhalten») CONTRA Unklar, ob Hilfe sofort kommt oder ob zuerst jemand Kontakt aufnimmt (2. Abschnitt)

Nr.	Visualisierung	SICHERHEITSCHECK Test-Ergebnisse
1		PRO Piktogramm (Daumen) passt zu Sicherheitscheck (Bestätigung, dass etwas erledigt wurde) Der Begriff «Check» ist selbst-erklärend für «Sicherheitscheck» CONTRA -
2		PRO Lerneffekt Slider Probanden lesen Text CONTRA Der Text ist nicht verständlich bzw. verwirrend Der Slider wird nicht ganz an den rechten Rand gezogen und rutscht wieder retour. Anleitung «Pfeil nach rechts ziehen» ist unklar (Sicherheitscheck erledigen) Unklar, was geschieht, wenn der Pfeil nach rechts gezogen wird.
3		PRO dito Hilferuf CONTRA dito Hilferuf
4	Bestätigung, dass Sicherheitscheck erledigt ist.	CONTRA Diese Bestätigung fehlt, deshalb gibt es ab diesem Punkt Verständnisprobleme.
5		PRO - CONTRA Wird mit Visualisierung Nr. 2 verwechselt, der Text ist nicht verständlich bzw. verwirrend. Der Nutzen dieser Information ist unklar («Sicherheitscheck muss man sowieso jeden Tag machen») «Einstellen» wird verstanden als «Uhr/Zeit für den täglichen Sicherheitscheck einstellen» Eine wichtige Information geht unter («morgen»)

Nr.	Visualisierung	MANUELLER SICHERHEITSCHECK Test-Ergebnisse
1		PRO Manueller Sicherheitscheck ist logischerweise unter Check auffindbar CONTRA Auffindbarkeit des manuellen Sicherheitschecks ist teilweise nur mit Unterstützung möglich, da die Funktion auf der Hauptseite nicht separat aufgeführt ist
2		PRO Dito Hilferuf / Sicherheitscheck CONTRA Uhr / Begriff «Einstellungen» ist nicht verständlich für den manuellen Sicherheitscheck (Uhrzeit? Täglicher Check anpassen?)
3		PRO Intuitive Bedienung 15-Minuten Schritte sind ideal CONTRA Knappe Anleitung führt zu Verständnisschwierigkeiten Manueller Check gespeichert. Wie kann er gelöscht werden? «Löschen» kann verwirren. Besser: «abbrechen» - / + Tasten sind zu klein und zu nah am unteren Rand kein automatischer Übergang zwischen Std./Min.
4		PRO dito Sicherheitscheck / Hilferuf CONTRA dito Sicherheitscheck / Hilferuf
5	Bestätigung fehlt	CONTRA Diese Bestätigung fehlt = Verständnisprobleme
6		PRO Gute Idee, aber noch nicht intuitiv genug umgesetzt CONTRA Angabe ist zu knapp, es wird nicht verstanden, warum jetzt diese Anzeige kommt.

Anwendung des «HiSi» im Alltag

Nachdem «HiSi» fertig entwickelt worden ist, geht die App für die Pilotphase in Betrieb. Zehn Haushalte in den Alterswohnungen Mühlegasse werden ausgestattet. Die Testpersonen haben folgende Funktionen installiert:

<u>Total Haushalte mit Gerät:</u>	10
Haushalte mit «Hilferuf»:	10
Haushalte «Sicherheitscheck»	4
Haushalte mit «extra Check»	1

Nach einigen Testmonaten wird die App nochmals mit vier Haushalten besprochen. Erfüllt sie die zu Beginn gesteckten Ziele der Benutzerfreundlichkeit, Funktionstüchtigkeit und soziale Vernetzung, so geht sie in den normalen Betrieb über.

Der Hilferuf wird in der Pilotphase nie verwendet, da kein Bedarf bestand (keine Notsituationen). Lediglich vier Haushalte verwenden täglich den Sicherheitscheck. Leider steht von diesen nur ein Haushalt für die Auswertung der Testphase zur Verfügung. Weil nur zwei der vier befragten Haushalte an den Usability-Tests vor der Pilotphase nicht teilgenommen haben und sich die Anwendung noch nicht gewohnt sind, können nur wenige Erkenntnisse von «neuen» Anwenderinnen und Anwendern gewonnen werden. Die Beurteilung aus Nutzersicht (v.a. Sicherheitscheck) ist deshalb mit Vorsicht zu geniessen.

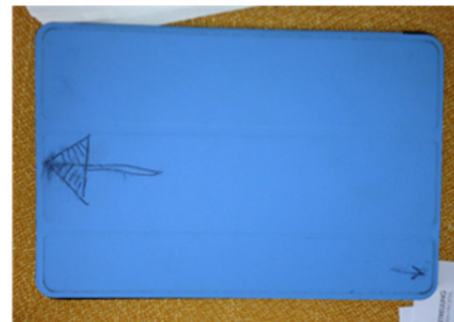
Die verschiedenen Nutzergruppen beurteilen die App folgendermassen:

Benutzerfreundlichkeit

Grundsätzlich ist die App sehr einfach und logisch in der Bedienung und deshalb auch schnell und leicht lernbar.

Benutzende, welche nur den Hilferuf installiert haben und das Gerät auch sonst nicht nutzen, vergessen die Vorgehensweise zur Verwendung des Gerätes und des Hilferufs schnell (Ein- und Ausschalten, berühren statt drücken, drücken statt schieben etc.). Sie erarbeiten hierfür eigene Eselsbrücken. Ein Beispiel ist auf Abbildung 17 zu sehen. Allerdings ist es zentral, dass gerade im Notfall die Handhabung (Gerät und Funktion) automatisch und schnell klappen muss.

Abbildung 17: «Eselsbrücke» Kennzeichnung Ein- und Ausschaltknöpfe des iPad



Die Schriftgrösse wird teilweise als zu klein beurteilt. Dies betrifft vor allem den Batterieladestand und die Beschriftung der App.

Der automatische Wechsel der Ansicht (quer vs. längs) irritiert einige Anwenderinnen und Anwender. Für die Zielgruppe ist die Drehung nicht intuitiv, weshalb einzelne Nutzende das Gerät anschliessend nicht mitdrehen und die Apps seitlich anschauen.

Zu Beginn der Pilotphase wurde der Hilferuf vereinzelt versehentlich ausgelöst oder der Sicherheitscheck vergessen. Mittlerweile ist der tägliche Sicherheitscheck aber für die meisten zur Gewohnheit geworden. Zitate:

«In unseren Ferien im Tessin habe ich mich ohne das Tablet etwas unsicher gefühlt»

«Der Sicherheitscheck ist jetzt zur Routine geworden, so wie morgens die Kaffeemaschine anstellen».

Es besteht eine Diskrepanz zwischen der Anleitung und der App: Zum Auslösen des Alarms gibt es keinen Schieber. Dies kann im Notfall problematisch sein und sollte benutzerfreundlicher dargestellt werden (siehe Abbildung 18).

Abbildung 18: Hilferuf auslösen



Dienstag, 6.5.2014

AZ 4310 Rheinfelden | Nr. 50 | CHF 2.–

Getestet und für gut befunden

Hilferuf- und Sicherheitscheck-App hat sich bewährt

Der Verein für Altersbetreuung im Oberen Fricktal geht neue Wege: Eine Applikation hilft Senioren, möglichst unabhängig zu leben und bietet Sicherheit. Nach der Testphase soll «HiSi» jetzt im ganzen Fricktal zum Einsatz kommen.

Michaela Wehrli

FRICK. Die Testphase ist abgeschlossen, das Resultat überzeugt. Die Hilferuf- und Sicherheitscheck-Applikation (HiSi) des Vereins für Altersbetreuung im Oberen Fricktal (VAOF) soll in Zukunft im ganzen Fricktal angeboten werden.

Von August bis Ende März wurde die Applikation in zwölf Alterswohnungen an der Mühlegasse in Frick getestet (die NFZ berichtete). Nach Projektabschluss zieht Sabine Gallert, stellvertretende Geschäftsführerin des VAOF, eine positive Bilanz: «Am Ende waren auch die wenigen Skeptiker, die es anfänglich gab, überzeugt. Die Nutzer fühlen sich dank der App sicherer, das ist das Wichtigste.»

HiSi hat drei Funktionen: Der Sicherheitscheck, den die Nutzer



Silvan Jauslin wohnt in einer Alterswohnung in der Mühlegasse. Er hat am Pilotprojekt Hilferuf- und Sicherheitscheck-Applikation des VAOF teilgenommen. Foto: zVg

mindestens alle 24 Stunden quittieren müssen, übernimmt die Aufgabe, die sonst etwa ein Telefonanruf von Verwandten erfüllt. Zum Zweiten können die Nutzer den Extra-Check aktivieren, wenn sie einen zusätzlichen Sicherheitscheck durchführen möchten. Zudem haben die HiSi-Nutzer die Möglichkeit, einen Hilferuf abzusetzen. Dann rückt sofort jemand von der Temporär-Station des Alterszentrums Bruggbach in Frick aus.

Die App ist gemeinsam mit den Bewohnern der Alterswohnungen entwickelt worden. «HiSi ist eine wertvolle Unterstützung, um möglichst lange ein unabhängiges und selbstbestimmtes Leben in den eigenen vier Wänden führen zu können», so Gallert.

In einem nächsten Schritt soll HiSi in den Alterswohnungen Bruggbach eingeführt werden. In Laufenburg sind ebenfalls Alterswohnungen ge-

plant, auch dort soll es das Angebot geben. Mittelfristig möchte der VAOF die App als Dienstleistung im ganzen Fricktal anbieten. Dem Verein liegen ebenfalls überregionale Anfragen vor. Denkbar sei, dass der VAOF das Programm an diese Interessenten in Form eines Lizenzvertrages verkauft, erklärt Gallert.

App auch in Privathaushalten

In Frick arbeitet der VAOF mit dem Altersheim Bruggbach zusammen. Sollte das Angebot in weiteren Gemeinden eingeführt werden, strebt der Verein wieder Kooperationen mit Partnern vor Ort an. «Wenn ein Hilferuf ausgelöst wird, müssen wir auf medizinische Fachleute zählen können», erklärt Gallert. Denkbar sei etwa eine Zusammenarbeit mit der Spitex, dem Schweizerischen Roten Kreuz oder ähnlichen Hilfsorganisationen. Ein weiteres Ziel ist es, die App auch in Privathaushalten zu bringen, um pflegende Familienangehörige zu entlasten.

Nach dem Projekt ist vor dem Projekt: Die Verantwortlichen des VAOF tüfteln bereits an neuen Ideen. «Denkbar ist eine App, mit der die Nutzer alle Dienstleistungen von Hilfsorganisationen in ihren Gemeinden abrufen können», blickt Gallert in die Zukunft.

Zur Handhabung der App gibt es ansonsten kaum Unklarheiten, aber es tauchen Fragen zur Software und zum Gerät auf:

- Was tun bei «Software-Update»?
- Wie kann ich E-Mails auf dem iPad empfangen?
- Wie kann ich eine App auf mein iPad laden?
- Wie kann ich Daten vom iPad auf den PC laden?
- Kann ich den Sicherheitscheck auch von zwei Geräten aus machen?
- Kann ich regelmässige Abwesenheiten angeben?

Möglichkeiten zum Üben des Bestehenden und zum Kennenlernen des erweiterten Angebotes (Spiele, Fotos, Kommunikation) werden gewünscht. Für die Anwendenden sind die Zuständigkeiten der verschiedenen Personen bei der Verwaltung manchmal unklar: wer wird wann, wozu und wie kontaktiert.

Funktionalität

Aus Benutzerperspektive besteht eine einwandfreie Funktionalität bei der App, d.h. es gibt keine Fehlermeldungen oder andere Hürden.

Aus Verwaltungsperspektive funktioniert die «HiSi»-App sowie die Administrationskonsole einwandfrei.

Die Funktionalität ist allerdings phasenweise eingeschränkt, wenn die WLAN Verbindung in den Wohnungen Mühlegasse ungenügend oder nicht vorhanden ist. Dies kann zur Folge haben, dass der «Heartbeat», die automatische Überprüfung des Ladezustands (siehe nächstes Kapitel), nicht ausgesendet wird. Das Problem ist seitens VAOF bekannt und wird behoben.

Der Ablauf für Abmeldungen, z.B. bei Abwesenheit der Bewohnenden, ist noch nicht klar geregelt bzw. kommuniziert.

Soziale Vernetzung

Eine Bewohnerin, die bereits ein Tablet hatte, unterstützt die anderen Bewohnenden aktiv und auch sehr empathisch. Die Bewohnenden fühlen sich von dieser Person sehr gut beraten und nutzen ihr Hilfsangebot intensiv («eine von uns», geduldig, kann genau erklären, hat tolle Ideen). Diese Bewohnerin organisiert sogar regelmässige Treffen unter den Bewohnenden, um den Umgang mit dem Gerät und mit neuen Apps gemeinsam zu lernen.

Manchmal verschicken sich die Bewohnenden gegenseitig E-Mails zur Kommunikation (z.B. Bilder zustellen, Fragen zum Tablet, zum Kaffee abmachen). Es kann enttäuschend sein, wenn jemand nicht antwortet, weil er beispielsweise nicht weiss, wie man E-Mails abrufen oder weil er den Mail Eingang nur einmal wöchentlich prüft.

Zwei Frauen nutzen neu E-Mails für die Kommunikation mit Verwandten und Bekannten, die nicht in der Nähe wohnen (z.B. Wandergruppe aus Basel, Schwester in Salzburg) und eine Person kommuniziert neu per E-Mail anstatt SMS mit Verwandten und Bekannten (einfachere Handhabung, mehr Effizienz).

Trotz der Bedenken aus frühen Testphasen verbindet das Tablet auch Generationen: Grosskinder installieren Spiele oder erklären den Grosseltern die Verwendung der Fotobearbeitungsfunktion.

Erweiterter Nutzungsbereich

Die Nutzenden heben positiv hervor, dass sie richtig Spass an der Nutzung von spezifischen Apps und von iPad-Funktionen gefunden haben. Sie werden mit der Zeit mutiger im Ausprobieren, trauen sich mit der neuen Technik mehr zu und sind stolz, dass sie die Anfangshürden überwunden haben.

Die anfängliche Ablehnung gegenüber dem neuen Mediums ist also auch einer Freude über neue Möglichkeiten gewichen und bei Skeptikern zeigt sich auch eine gewisse Neugier: «Wie kann ich so auf dem Tablet jassen, wie das Frau XX macht?».

Der erweiterte Nutzungsbereich ist ein zentraler Treiber für das Verwenden der «HiSi»-App. Erwähnt bzw. gezeigt wurden:

Tabelle I2: Erweiterte Nutzungen

Apps	Funktionen
- Jassen - Vogelstimmen - Fotobearbeitung - Wetter (Landi) - Google Earth - SBB Fahrplan	- Kalender - Adressbuch - Geburtstage - Fotografieren - Emails - Internet-Browser - spezifische Fotogalerien - Infos zu Wandergruppe - via Doodle Termin finden

Die Teilnehmenden haben nun keine Fragen mehr zur App, sondern zum Produkt und zur Anwendung des iPhones bzw. des iPads. Ein weiterer Fokus bezüglich der Nutzenden wird deshalb auf die Vorbereitung der Schulung und auf die Kommunikation der neuen technischen Lösung gelegt.

3.5.6 «HiSi»: Schulung

Während der Tests wurde auch das Thema Schulung bezüglich iPhone / App besprochen. Dabei wird zwischen einem Instruktionsmanual und der eigentlichen Einführungsschulung unterschieden. Die folgenden Kapitel vertiefen die Erkenntnisse dazu.

Inputs der Nutzenden

Instruktionsmanual

Ein Handbuch ermöglicht den Anwenderinnen und Anwendern das geführte Ausprobieren der App und bietet Hilfestellung bei Unsicherheiten, Fragen und anderen Herausforderungen mit der App.

Die Regel, dass ein Handbuch aus Gründen der Verständlichkeit «so kurz wie möglich und so ausführlich wie nötig» sein sollte, ist bei der Zielgruppe «Senioren» besonders wichtig. Weitere relevante Faktoren für ein bedürfnisgerechtes Handbuch sind: grosse Schriftgrösse, eindeutige Visualisierungen zu möglichst allen Erklärungen, keine Fachbegriffe und keine Fremdwörter.

Einführungsschulung / Generationenprojekt

Für die Einführungsschulung wurde die Akzeptanz eines Generationenprojektes bei den Teilnehmenden evaluiert. In einem solchen Projekt würden junge Menschen (z.B. 12 bis 14-Jährige oder 16 bis 18-Jährige) den Senioren das iPhone bzw. die App erklären.

Die Rückmeldung der Anwohnenden der Mühlegasse ist in diesem Zusammenhang ernüchternd. Keine einzige Person möchte – unabhängig von Durchführungsort, Durchführungszeitpunkt und Gruppengrösse – von jungen Leuten im genannten Alter geschult werden.

Die eigene Unsicherheit gegenüber technischen Neuerungen und damit die in dieser Hinsicht grosse Diskrepanz zwischen Jung und Alt ist ein Hauptgrund für die ablehnende Haltung dieser Senioren. Sie erwarten von so jungen Leuten zu wenig didaktisches und pädagogisches Geschick:

- Eher geringes Einfühlvermögen gegenüber Senioren und einer technikfernen Generation,
- zu wenig Geduld,
- Art und Weise etwas zu erklären (Sprache, Fremdwörter, Fachbegriffe, Schnelligkeit),
- Nicht-Erkennen von erklärungsbedürftigen Aspekten (durch intuitive Handhabung der Technik).

Diese Befürchtung basiert teilweise, aber nicht ausschliesslich, auf der eigenen Erfahrung mit Enkelkindern. Aus Sicht dieser Teilnehmer könnten dann ebenso gut ihre Enkelkinder die Schulung durchführen.

Es gibt nur einen Grund, den einzelne Teilnehmende zum Mitmachen an einem Generationenprojekt mit 12 bis 18-Jährigen motiviert. Dies wäre die Teilnahme an einem sozialwissenschaftlichen Forschungsprojekt. Die Teilnahme geschieht dann aber eher aus Pflichtbewusstsein und nicht mit der Erwartung, selber einen Nutzen daraus zu ziehen.

Für die Schulung wünschen sich die Anwohnenden der Mühlegasse eher eine Person, welche pädagogisch geschult ist und die Herausforderungen der Technik aus eigener Erfahrung kennt.

Organisatorisches

Als einmalige Instruktion wünschen sich die Teilnehmenden eine Veranstaltung in der Gruppe, in der die App vorgestellt und gleich ausprobiert werden kann.

Für das weitere Verständnis ist es aber wichtig, dass auch individuelle Kurse und Schulungen stattfinden können. In diesem kleinen und vertrauten Rahmen trauen sich die Nutzenden eher, Fragen zu stellen.

Das eigene zu Hause zeigt sich für die Teilnehmenden als idealer Durchführungsort: Bequemlichkeit ist dabei ein Hauptgrund, aber auch die Tatsache, dass dies der Ort ist, wo die App genutzt wird, spielt eine Rolle.

Kommunikation

Verschiedene Teilnehmende betonen, dass ihnen eine transparente Kommunikation im Zusammenhang mit der neuen technischen Lösung wichtig ist.

Handlungsempfehlungen

Aufgrund der Rückmeldungen hat die Studienbegleiterin dem VAOF verschiedene Empfehlungen für die Schulung gemacht:

Technologisches Verständnis

— Grundsatzverständnis

Einige Teilnehmende fühlen sich mit dem Sicherheitscheck überwacht, was mit ein Grund für die Ablehnung dieser Funktion sein kann. Sie glauben, dass jemand die Nutzung des Checks regelmässig überwacht, also wer, wann, wie häufig den Check bestätigt. In der Schulung muss deshalb erklärt und betont werden, dass nur ein unerledigter (also nicht bestätigter) Sicherheitscheck wahrgenommen wird und eine Handlung auslöst.

— Hemmschwelle

Teilweise bestehen grosse Hürden zur Nutzung der neuen Technik (v.a. Frauen). Es ist deshalb wichtig, dass die Schulung durch eine vertraute und von den Teilnehmenden akzeptierte Person durchgeführt wird.

Es besteht ein sehr unterschiedlicher Umgang mit Technik (Männer vs. Frauen; geübte vs. ungeübte). Es empfiehlt sich deshalb, die Schulung in homogenen Kleingruppen durchzuführen (z.B. Männer / Frauen trennen; Ungeübte getrennt von Geübten schulen; Geübte als Testimonial einbinden).

— Schulung des Geräts

Bei der Gerätenutzung stehen die Bedienung und das Funktionieren des Touch Screens im Vordergrund.

— VAOF Applikation

Die Teilnehmenden können teilweise nicht zwischen einem Hilferuf und dem Sicherheitscheck unterscheiden. Einige verwechseln diese Funktio-

nen immer wieder und glauben, dass auch beim bestätigen des Checks sofort jemand vorbeikommt. Eine eindeutige Erklärung mit Fallbeispielen im Handbuch und bei der Schulung ist deshalb wichtig.

In diesem Zusammenhang muss auch die Auffindbarkeit des Extra Checks und die technische Nicht-Unterscheidung von Check und Extra Check bei den Nutzenden gut geschult werden.

Den Probanden ist teilweise unklar, wo sie drücken und wo sie schieben müssen. Das visuelle Konzept (Pfeil = Schieben; Kreis = Drücken) ist zwar hilfreich, muss aber gut geschult werden.

Den Teilnehmenden ist das Vorgehen «löschen eines manuell eingestellten Sicherheitschecks» nicht klar, dieses sollte geschult werden.

Ziel einer Schulung sollte neben dem ausschliesslichen Erklären der App und des Geräts vor allem auch das Automatisieren der Anwendung des Hilferufs sein, um in einem Notfall entsprechend schnell und ohne Beizug eines Handbuchs Hilfe rufen zu können. So soll verhindert werden, dass z.B. im Affekt nicht lediglich auf das Wort «Hilferuf» gedrückt wird, sondern automatisch der Pfeil nach rechts gezogen wird.

Neben den technischen Aspekten sollte die Schulung auch Organisatorisches erklären, z.B. wer wann informiert wird.

Technik-Beratung

— iPhone als Mobiltelefon

Ein wichtiger Anreiz zur Nutzung der Applikation ist das iPhone und seine zusätzlichen Funktionen (z.B. Wetter, Telefonbuch, SBB Fahrplan). Es ist deshalb wichtig, dass Schulungen nicht nur für die App, sondern auch für die Nutzung der Geräte angeboten werden. Hier kann man unterscheiden nach grundsätzlicher Nutzung eines Touch-Screen-Gerätes (sanft berühren, statt fest drücken etc.) und nach zusätzlichen Funktionen (Standard-Apps vs. zusätzliche Apps: Angebot, Suche, Installation, Kosten, Nutzung etc.)

Eine Person sorgt sich, dass sie das Gerät verlegen könnte und dieses anschliessend – v.a. wenn das Gerät entladen ist – nicht mehr findet. Eine mögliche Lösung für solche Fälle bietet die Funktion «find my iPhone» inklusive der dazu gehörenden Ladestation, auf der das Gerät immer versorgt wird.

— Telekom-Provider

Zudem benötigen diejenigen Teilnehmenden, die das iPhone mit SIM-Karte nutzen wollen, weitere Beratung (z.B. neue SIM-Karte nötig, Angebote und Kosten).

— Handbuch

Im Handbuch sollten einerseits die oben aufgeführten Fragen beantwortet und andererseits folgende Punkte besonders betont werden:

- Hinweis Slider bis zum rechten Rand des Gerätes ziehen.
- Wie vorgehen, wenn der «App-Löschmodus» aktiviert wird.
- Wie vorgehen, wenn man einen manuell eingestellten Sicherheitscheck löschen möchte.
- Auffindbarkeit des manuellen Sicherheitschecks betonen, denn dieser wird teilweise nicht intuitiv gefunden. Da es sich beim Eintragen eines manuellen Checks um eine geplante Aktion handelt (also kein Notruf), sollte eine verständliche Anleitung im Handbuch hierfür angemessene Hilfestellung leisten können.

3.5.7 Interview: Umgang mit neuen Technologien

Die stellvertretende Geschäftsführerin des VAOF Sabine Gallert und ihre Mitarbeiterin Anna Rotzetter erklären im Interview, welche Vorteile das Sicherheits- und Hilferufsystem «HiSi», eine Applikation für ein iPad mini, bringt und mit welchen Fragen sich der Verein seit der regulären Betriebsphase am meisten auseinandersetzen muss.

Das «HiSi» wird nun seit einigen Monaten von den älteren Bewohnerinnen und Bewohnern der Mühlegasse genutzt. Wie läuft der Betrieb der Applikation?

Heute Morgen gab es den ersten richtigen Notfall und wir sind ausgerückt. Ein Mann ist ausgerutscht. Seine Frau war vom Stress so gelähmt, dass sie vergessen hat, wie der Notruf funktioniert. Sie ging zum Nachbarn, der den Notruf dann von seinem iPad ausgelöst hat. Das hat dann zur Verwirrung beigetragen, weil wir natürlich in die Wohnung des Nachbarn ausgerückt sind. Zum Glück gibt es aber wenige Einsätze. Seine Frau ist generell unsicher mit dem iPad, weshalb sie regelmässig eine Schulung bei uns macht. Wir hatten bisher sechs bis zehn Alarmer, weil der tägliche Sicherheitscheck nicht ausgelöst wurde. Es waren aber alles Fehlalarme. Die Abläufe haben immer reibungslos funktioniert, was letztlich bei den Nutzerinnen und Nutzern das Sicherheitsgefühl gestärkt hat, dass sie tatsächlich Hilfe erhalten, falls etwas passiert.

Zurzeit haben wir von der technischen Seite viel zu tun, weil es laufend Apple-Updates gibt, die sich auf die Applikation auswirken. Wir müssen uns einen Systemwechsel überlegen, da der sogenannte «Heartbeat», der den Ladestand des iPads überwacht, von Apple jetzt unterbunden wird. Der technische Entwickler unserer App, Neoos, hat uns bereits von sich aus einen Vorschlag zur Anpassung gemacht. Zudem müssen wir im Moment viele Updates auf den Geräten machen. Einige ältere Personen können die Updates selbst machen und eine ältere Person haben wir so geschult, dass sie den Nachbarn helfen kann. Andere sind unsicher und kom-

men zu uns. Weil wir die App nicht in den App-Store eingebunden haben – was mit den Lizenzen zusammenhängt – können die Updates nicht automatisch heruntergeladen werden. Das heisst, jeder muss das Update manuell machen.

Wir haben mittlerweile zwei weitere Anfragen aus der Mühlegasse für das iPad erhalten. Wir sind nun daran, die Apps bei diesen Personen zu installieren. Das zeigt uns, dass das «HiSi» von den Nutzerinnen und Nutzern angenommen wurde und auch weiterempfohlen wird. Eine Motivation ist der Sicherheitsaspekt mit dem täglichen Check. Eine andere Motivation ist aber sicherlich, dass die Bewohnenden der Mühlegasse auf den Geschmack des iPads gekommen sind.

Bevor Sie die App «HiSi» entwickelt haben, haben Sie einen Versuch mit einer fernsehbasierten Lösung «mia» gestartet. Dieser Versuch musste wegen vielen technischen Mängeln abgebrochen werden. Was waren die wichtigsten Erkenntnisse aus dem Scheitern von «mia»?

Als erstes, dass es ein mobiles Gerät sein muss, das nicht an einem Ort im Raum fixiert ist, wie der Fernseher. Als zweites, dass die Bedienung auf dem Gerät selbst sein muss. Die Bedienung auf mehreren Geräten, also mit Bildschirm und zwei Fernbedienungen, ist zu kompliziert. Als drittes die Wählbarkeit der Dienste. Bei «mia» musste der Benutzer alle Dienste im Paket nehmen, bei der App kann er nun frei entscheiden. Und als letztes war «mia» das individuelle Produkt eines Herstellers. Wir wären bei jeder Erweiterung oder Erneuerung, die wir uns gewünscht hätten, auf diesen Hersteller angewiesen gewesen. Das führt zu einer hohen Abhängigkeit. Unser Fazit war, dass das Produkt ohne grosses Zutun mit der Zeit mitgehen muss und wir nur noch den Inhalt liefern müssen, der für die Weiterentwicklung notwendig ist. Das bringt grosse Vorteile, aber auch Schwierigkeiten, wie wir jetzt merken. Jetzt sind wir abhängig von Apple.

Was sind aus der Nutzerperspektive die grössten Unterschiede zwischen «mia» und «HiSi»?

Das iPad, auf dem «HiSi» installiert wird, ist vielfältig nutzbar und hat auch den Austausch der Bewohnerinnen und Bewohner in der Mühlegasse untereinander gefördert. Ein grosser Vorteil ist, dass die Nutzenden individuell aus einem riesigen Angebot von Apps auswählen können. Wären wir bei «mia» geblieben, hätten wir nur eine kleine Auswahl an eigenen Angeboten bieten können. Das iPad öffnet eine völlig andere Welt. Es wird zur Vernetzung in der Wandergruppe, für E-Mails oder zum Jassen genutzt. Das heisst, die Sicherheit, die das «HiSi» bringt, ist nur ein Aspekt des Geräts. Das iPad selbst bietet noch viele andere Möglichkeiten für den Alltag. Es hat auch eine visuelle Komponente. Ein Bündeli am Arm oder ein Telefon mit grossen Knöpfen lässt Menschen alt aussehen. Das iPad macht sie hingegen modern. Mit dem iPad sind sie plötzlich wieder auf dem Stand der Zeit.

Für welche Aufgaben mussten Sie mit der Entwicklung von «HiSi» deutlich mehr Zeit investieren, als angenommen?

Die Entwicklung ist in dem Rahmen abgelaufen, den wir uns vorgestellt haben. Was jetzt im Betrieb aufwändiger als erwartet ist, ist die Gewährleistung des Pikettdienstes rund um die Uhr an 365 Tagen. Am technischen Entwickler Neoos habe ich persönlich sehr geschätzt, dass er für Technik-Laien alles sehr nachvollziehbar umgesetzt hat und auch gesagt hat, welche unserer Wünsche nicht funktionieren. Das brachte manchmal etwas mehr Aufwand, weil wir Dinge nochmals durchdenken mussten. Neoos kommt noch heute von sich aus und macht Vorschläge, wenn eine Erneuerung ansteht. Die Firma übernimmt Verantwortung für die App. Sie versteht, was wir brauchen und setzt es so um, dass es unserem Bedürfnis entspricht. Neoos erledigt schnell und wir erhalten auf unseren Anfragen sehr schnell eine Antwort.

Welche Aufgaben oder Aspekte sind nun in der Betriebsphase unvorhergesehen dazugekommen?

Was wir nicht einberechnet haben, ist der Aufwand zum Überprüfen der Geräte, ob noch alles funktioniert. Das bieten wir nun zweimal

pro Jahr im Rahmen des Grundangebots an. Wir machen im 2015 eine Auswertung unseres Aufwands und dann werden wir schauen, wie wir damit umgehen. Im Moment setzten wir die Priorität bei den Abläufen und Verträgen, die stimmen müssen. Heute haben die Nutzerinnen und Nutzer auch keine Fragen mehr zum Bedienen von «HiSi», sondern zum iPad als Gerät. Diese Fragen beantworten wir wenn möglich in der einstündigen Beratung, die Teil des Grundangebots ist. Wir überlegen uns, künftig monatlich einen Workshop anzubieten, damit die Nutzerinnen die weiteren Funktionen kennenlernen und Stress abbauen können. Wir sind aber momentan von unseren zeitlichen Ressourcen her stark eingeschränkt und würden dieses Angebot gerne in Kooperation mit ProSenectute machen, die bereits solche Kurse durchführen. Ihr Angebot wird heute aber wenig genutzt, vermutlich weil es zu wenig niederschwellig ist. Wir versuchen nun, Anreize im Kleinen zu geben, damit die Bewohnerinnen und Bewohner den Umgang mit dem iPad automatisieren. Wir befinden uns momentan in einer Übergangsphase. Der Generationenwechsel findet bereits statt, die künftigen älteren Personen werden die Geräte problemlos beherrschen.

Was würden Sie bei der Entwicklung von «HiSi» wieder so machen? Was würden Sie anders machen?

In der Entwicklung würden wir genau gleich vorgehen. Der Weg war richtig, vor allem der Einbezug der Nutzenden. Ein wichtiger Teil war auch die Begleitung der Entwicklung durch das Marktforschungsbüro mfg mueller. Frau Mueller hat wesentlich dazu beigetragen, die Leute ins Boot zu holen. Wir selbst hätten einerseits die Ressourcen nicht aufgebracht. Andererseits haben ihr die älteren Personen Dinge zurückgemeldet, die sie uns nicht gesagt hätten. Das Einschalten einer neutralen Person ist bei dieser Zielgruppe besonders wichtig. Die Zwischenberichte zur Nutzerfreundlichkeit von «HiSi» haben viele konkrete Hinweise für die weitere Entwicklung gegeben. Hilfreich war bei der Entwicklung auch die Teamworkplattform, auf der alle Beteiligten sehen konnten, was läuft und welche Fragen in Bearbeitung sind.

Der technische Entwickler Neoos hat diese eingerichtet.

Was wir nicht mehr machen würden, ist die Zusammenarbeit mit Studierenden der Fachhochschule. Wir hatten im Rahmen einer Bachelorarbeit eine App in Auftrag gegeben, um auf einem niederschweligen Weg ein weiteres Angebot zu erhalten. Die Studierenden hatten aber viel zu wenig Zeit und interessierten sich auch weniger für unsere Perspektive, womit keine befriedigende Lösung entstanden ist.

Wo steckt beim Verwaltungsaufwand, den Sie heute als Verein haben, der grösste Aufwand?

Im Pikettdienst, dem täglichen Nachprüfen der Geräte und dem Überwachen der Nutzerinnen und Nutzer. Der grösste Aufwand steckt momentan beim «Heartbeat», also bei der Überprüfung, ob das Gerät noch funktionstüchtig ist. Wir müssen regelmässig bei Nutzerinnen und Nutzer anrufen, weil der Akku zu tief ist oder weil sie die App zu lange nicht geöffnet haben. Dann kann es sein, dass die Verbindung unterbrochen wird.

Und wo steckt bei den Abläufen der grösste Aufwand?

Im Pflegezentrum zeigen sich immer wieder Schwierigkeiten mit den Abläufen, weil das Personal auf unterschiedlichen Stationen arbeitet, weil es immer wieder Wechsel gibt und weil Kurzzeit gearbeitet wird. Die Neuen kennen die Abläufe nicht. Wir müssen immer wieder intervenieren und neu schulen, was aufwändig ist. Wer auf der Station arbeitet, muss wissen, dass über «HiSi» Notfälle ausgelöst werden können und wie sie darauf reagieren müssen. Die Abläufe an sich sind sehr klar, die Stationsleitung muss allerdings garantieren, dass sie auch bekannt sind.

Welche Rolle spielt die Vermarktung von «HiSi» und was waren Erfolge bei der Vermarktung?

Im Frühjahr/Sommer haben wir einige Führungen gemacht, nachdem Zeitungsartikel erschienen sind, und auch dank der Verbreitung durch die Age Stiftung erhielten wir grosse Aufmerksamkeit. Es waren Interessenten, die eine sol-

che Applikation in ihre eigenen Angebote integrieren möchten. Im Frühjahr waren die Rahmenbedingungen für ein aktives Marketing mit dem Abschluss der Entwicklung sehr gut. Wir haben uns nun auch für den Silver Award beim Kanton beworben, der im Rahmen des kantonalen Alterskongresses verliehen wird. Das bringt uns sicher auch wieder Sichtbarkeit.

Können Sie von aktuellen Rückmeldungen von den Nutzenden berichten?

Die Forderung nach zwei neuen iPads gibt uns eine positive Rückmeldung. In ein bis zwei Fällen hat der Zugang noch nicht so gut stattgefunden, sie tun sich noch immer schwer. Mit den Fehlalarmen und unseren Reaktionen darauf konnten wir die Nutzerinnen und deren Angehörige davon überzeugen, dass «HiSi» greift.

Wie entwickeln Sie das Angebot in der Region und mit anderen Betreibenden weiter?

Wir haben bereits eine Anfrage von einer Wohnbaugenossenschaft in Stein, die die App in Kooperation mit uns und der Spitex einsetzen möchte. In den neuen Alterswohnungen, die wir in Laufenburg bauen, wird «HiSi» sicher genutzt. Daneben war eine Treuhand AG interessiert, wir hatten auch ausserkantonale Anfragen aus dem Basel-Land und Luzern. Zudem werden wir nun zum zweiten Mal von der ZHAW Wädenswil eingeladen, um die Schnittstelle von technischer Entwicklung und Betreuung vorzustellen. Die Hochschule merkt, dass dies ein grosses Thema ist und die technische Entwicklung alleine nicht ausreicht.

Welche Fragen müssen unbedingt geklärt und welche Voraussetzungen gegeben sein, damit eine andere Region oder Institution ein solches System in die Hand nehmen kann?

Vier Aspekte sind wichtig: Ein Teil ist die technische Entwicklung der Applikation. Der zweite Teil ist der Server, der von der Organisation individuell eingerichtet und in den das Hilferufsystem eingebunden werden muss. Dieser Server vermittelt die Alarmer, die von der Applikation ausgehen, mit unterschiedlichen Methoden, beispielsweise mit SMS oder Anrufen. Die-

se Anlage muss jeder selbst aufbauen; die Applikation können wir zur Verfügung stellen. Und der dritte Teil ist der Empfänger der Alarme. Diese Empfänger müssen professionell arbeiten und übernehmen eine grosse Verantwortung, damit die Abläufe stimmen, also Schlüssel deponieren – Hilferuf – Ausrücken. Diese Kette ist sehr wichtig. Wenn sie nicht funktioniert, nützt die ganze Technik nichts. Es braucht Personen in der Region, die mit der Situation umgehen müssen, beispielsweise in einem Haushalt auf eine tote Person zu treffen. Letztlich braucht ein solches Projekt viel Zeit und Betreuung, da die jetzigen älteren Personen die Ängste und Vorbehalte gegenüber der unvertrauten technischen Lösung noch überwinden müssen.

3.5.8 Fazit für die Studie

Das Ziel des Projekts war es, mehr Selbständigkeit zu Hause zu fördern, indem das Sicherheitsgefühl der Betroffenen und Angehörigen erhöht wird. Gleichzeitig sollte das Projekt zur Stärkung sozialer Kontakte und der gesellschaftlichen Integration beitragen.

Der VAOF hat diese Ziele erst mit der Entwicklung und dem Angebot der iPad-Applikation «HiSi» erreicht. Die ursprünglich verfolgte Fernseh-Lösung mit den «mia-Boxen» scheiterte bereits in der Entwicklungsphase, bevor sie in einen regulären Betrieb überführt werden konnte.

Inhaltliche Erkenntnisse

Als zentral erweist sich zunächst die anwendungsorientierte Entwicklung einer Applikation. Auf der anderen Seite ist die Abstimmung der technologischen Entwicklung mit der betrieblichen Integration in die Pflege bezüglich der Abläufe und einfacher Bedienung relevant. Dies waren wichtige Gründe für das Scheitern von «mia» und den Erfolg von «HiSi».

Ebenfalls entscheidend ist die Entwicklungs- und Zukunftsfähigkeit der Technologie. Allerdings entstehen bei allen Szenarien in der einen oder anderen Form Abhängigkeiten vom Anbieter. Diese können lediglich so gut als möglich reduziert werden.

Ein Hilferuf-System lässt sich auch nicht nach Belieben aus dem App-Store herunterladen. Es erfordert die Einbettung in eine funktionierende, personalisierte Organisation mit verlässlichen Partnern, sozial kompetentem Personal mit einem guten Zugang zu Technik und eine gute Einbindung der Angehörigen. Dies muss individuell mit jedem Nutzenden abgestimmt werden. Das Sicherheitsgefühl wird wesentlich davon getragen, ob das System im Notfall greift. Die negativen Erfahrungen mit «mia» haben zu einem geringen Vertrauen in das technische System geführt, die positiven Erfahrungen mit den funktionierenden Abläufen bei den Fehlalarmen und beim Einsatz im ersten richtigen Notfall im Falle von «HiSi» zur Stärkung des Vertrauens.

Erfolgsversprechend ist die Applikation «HiSi» auch deshalb, weil sie den Zugang zu neuen Möglichkeiten eröffnet und nicht den Versuch macht, eigene Angebote zu entwickeln. Das iPad mit den Zusatzfunktionen E-Mail, Photographie und dem App-Store mit den unendlichen Möglichkeiten zur Kommunikation und sozialen Vernetzung wirkt bei der Zielgruppe als starker Anreize zur Nutzung des Hilferufsystems «HiSi», welches das Sicherheitsgefühl der älteren Menschen und ihrer Angehörigen im Alltag erhöhen soll.

Rollenverteilung

Die Rolle des VAOF ist diejenige des direkten Anbieters eines Hilferufsystems (Aspekt Sicherheit) und des Vermittlers von Angeboten zur verstärkten sozialen Integration (Aspekte Kommunikation und gesellschaftlichen Integration). Er übernimmt seine Rolle als Vermittler, indem er die Grund-Schulung zur Nutzung eines iPads übernimmt. Damit lernen die Nutzenden nicht nur das HiSi, sondern auch viele andere Zusatzfunktionen kennen. Daneben vermittelt der VAOF auch Organisationen, die weitere Schulungsangebote machen.

Die Region übernimmt im Projekt keine Rolle. Der Kanton finanziert die Entwicklung des Hilferufsystems mit dem Lotteriefonds à Fonds Perdu mit.

3.6 Projekt 6: Betreute Alterswohngruppe

Inhaltsverzeichnis

3.6.1 Massnahmen des Vereins	83
3.6.2 Konzept Alterswohngruppe.....	84
Ausgangslage	84
Grundbedürfnisse zum Wohnen im Alter	84
Einordnung des Angebots in die Age-Wohnmatrix	84
Erfolgsfaktor «Gemeinsamkeit» der Zielgruppe	84
Angebot des VAOF	84
Wohnungsangebot	84
Zielgruppen und Aufnahme	85
Einzugsgebiet	85
Leistungen	86
Finanzierungsmodell	86
Organisation / Beteiligte	86
3.6.3 Hausbesuch-Modell.....	86
Hausbesucherinnen	86
Basisleistungen der Betreuung in der Alterswohngruppe	87
Individuelle Betreuung der Alterswohngruppe	87
Organisation der Betreuung	87
Bedarf abklären und Einsatzvereinbarung	87
Der Begleitprozess	87
Schulung der Begleiterin	87
Begleitung der Begleiterin	88
Finanzierungsmodell Basisangebot	88
3.6.4 Interview: Kommunikation, Erstgespräche und Erfahrungen	88
3.6.5 Fazit für die Studie.....	90
Inhaltliche Erkenntnisse	90
Rollenverteilung	90



Im Strategiebericht 2009 formuliert der VAOF die «Querdenkermöglichkeit», eine Alterswohnung Bruggbach in Betreutes Wohnen umzuwandeln. Der Verein betrachtet dies als flexible Ergänzungsmöglichkeit zu den Pflegebetten. Die Massnahme wird in die mittelfristige Strategie aufgenommen. Drei Jahre später, im Jahr 2012, beschliesst der Vorstand, das Angebot einer eigenen Wohngruppe zu überprüfen. Er fordert die Geschäftsstelle auf, ein entsprechendes Konzept auszuarbeiten. Im Rahmen der Begleitstudie werden unterschiedliche Konzepte als Ideen- und Erfahrungsgrundlage herangezogen und in die Konzeptentwicklung einbezogen.

3.6.1 Massnahmen des Vereins

Das Pilotprojekt «Betreute Alterswohngruppe» wird für Menschen mit wenig bis gar keiner Pflegebedürftigkeit konzipiert, die aber auf ein soziales Netzwerk im Alltag angewiesen sind. Die Wohngemeinschaft von vier Personen soll in einer 5.5-Zimmer-Wohnung leben und täglich eine Betreuungszeit von zwei Stunden erhalten. Weitere Services können sie von externen Anbietern beziehen.

Das Pilotprojekt wird mit zeitlicher Verzögerung im Herbst 2014 in einer Wohnung an der Mühlegasse 26 in Frick umgesetzt. Das Pilotprojekt wird mit den Ressourcen der Geschäftsstelle des VAOF durchgeführt. Der Verein erfüllt die notwendigen Anforderungsprofile für die Stellenbesetzung. Einzig im Bereich der Hausbesucherinnen schafft er neue Stellen. Allfällige Pflegeleistungen werden von der Temporärstation des Alterszentrums Bruggbach abgedeckt.

Sollte das Projekt «Betreute Alterswohngruppe» erfolgreich sein, möchte der Verein gemeinsam mit dem Alterszentrum Bruggbach betreffend Personalressourcen einen neuen Weg beschreiten und ein Inhouse Spitex-Konzept erarbeiten, das auch für die Alterswohnungen des VAOF umgesetzt werden kann.

Mit dem Begleitprojekt sollte ursprünglich das Profil der Zielgruppe für die Wohngemeinschaft geschärft sowie die Nutzung und Zufriedenheit mit dem effektiven Angebot untersucht werden. Weil die Betreute Alterswohngruppe allerdings erst kurz vor Abschluss der Studie gegründet wird, kann der Betriebserfolg nicht untersucht werden. Die Gründe für die Verzögerung des Projekts waren:

- Das Projekt «mia» musste in der Pilotphase – kurz vor der vorgesehenen Inbetriebnahme – abgebrochen werden. Der Neustart mit der Entwicklung von «HiSi», hat deshalb nicht vorgesehene Kapazitäten des Vereins beansprucht.
- Die ursprünglich vorgesehene Wohnung im Bruggbach wurde nicht wie erwartet frei. Der Verein musste nach einer alternativen Lösung suchen.

Bis zum Abschluss der Studie sind sämtliche Grundlagen für die Alterswohngruppe erarbeitet:

- Grundlagen-Konzept zum Angebot mit dem Wohnungsangebot, Zielgruppen, Einzugsgebiet, Leistungen, Finanzierungsmodell und Organisation (beteiligte Institutionen)
- Konzept für die Hausbesucherinnen
- Kommunikationsmittel für die Vermietung (Brief an Fachstellen, Flyer, Medienarbeit, Tag der offenen Tür)
- Fragenkatalog für das Erstgespräch mit Mietinteressierten

Das Konzept wurde mehrmals überarbeitet und baut jetzt auf einer fast eigenständigen Alltagsführung der WG-Mitbewohnenden auf. Die Alltagsführung wird mithilfe einer Sozialarbeiterin respektive den Hausbesucherinnen nach individuellem Bedarf strukturiert. Die Vermietung wird im Schneeballverfahren angegangen. Als Mittel sollen leitfadengestützte Erstgespräche mit Interessierten genutzt sowie ein Tag der offenen Tür durchgeführt werden, bei dem die Wohnung ohne grosse Hemmschwelle besichtigt werden kann. Mit diesem Vorgehen soll die Chance erhöht werden, bereits mit der Erstvermietung eine zusammenpassende Wohngruppe aufzubauen.

Die Suche nach Hausbesucherinnen ist mittlerweile abgeschlossen und die Vermietung der Wohnung ist im Gange. Ein erster Bewohner der Alterswohngruppe zog im November 2014 ein, eine zweite Bewohnerin folgte im Januar 2015.

Die Konzepte für die Alterswohngruppe und das Hausbesuch-Modell werden in der Folge präsentiert. Im Anschluss daran zeigt ein Interview mit den verantwortlichen Personen des VAOFs, mit welchen Kommunikationsmassnahmen sie nach den Bewohnerinnen und Bewohnern gesucht haben, wie die Erstgespräche abliefen und welche

Herausforderungen ihnen beim Aufbau der Alterswohngruppe begegnen.

3.6.2 Konzept Alterswohngruppe

Ausgangslage

Grundbedürfnisse zum Wohnen im Alter

Das Angebot für die Alterswohngruppe geht von zwei Grundbedürfnissen aus, die ältere Menschen haben.

1. Das Bedürfnis nach Autonomie

Der Mensch will sein Leben autonom führen und seine Wohnsituation selbstständig gestalten. Je nach Unterstützungsbedarf sinkt diese Autonomie und die Möglichkeit zur individuellen Gestaltung der Wohnsituation wird geringer oder begrenzt. Je nach Wohnform bzw. -typus wird die Autonomie mehr oder weniger stark eingeschränkt.

2. Das Bedürfnis nach Sicherheit

Sicherheit bezieht sich nicht nur auf die körperliche und materielle Versorgung, sondern auch auf die soziale Einbindung. Die Sicherheit definiert sich also durch die Möglichkeit, bei Bedarf Zugriff auf Ansprechpartner oder Unterstützung zu haben.

Bei der Bewertung der Versorgungs- und Betreuungsangebote muss berücksichtigt werden, dass je nach Zielgruppe unterschiedliche Bedürfnisse nach formellen und informellen Versorgungsstrukturen bestehen.

Die Bedürfnisse nach Autonomie und Sicherheit sind im Alterungsprozess immer wieder starken Veränderungen unterworfen und für die Gestaltung der aktuellen Wohnsituation mitbestimmend oder ausschlaggebend (vgl. Age-Wohn-Matrix, Age Dossier S.30-35, Jubiläumsausgabe 2012).

Einordnung des Angebots in die Age-Wohn-matrix

Die Alterswohngruppe wird in einer Wohnung der Siedlung Mühlegasse in Frick wohnen. Vom Wohntypus her handelt es sich gemäss der Definition der Age-Wohn-Matrix um eine organisierte Form des Wohnens. In Bezug auf den Sicherheitsanspruch steht einerseits die soziale Einbindung durch das gemeinschaftliche Wohnen im Vordergrund. Ande-

rerseits besteht die Möglichkeit, Dienstleistungen der Inhouse Spitex aus dem Alterszentrum zu beziehen. Die Alterswohngruppe ist dementsprechend in die Age-Wohn-Matrix eingeordnet, wie Abbildung 19 zeigt.

Abbildung 19: Einordnung der Alterswohngruppe in die Age-Wohn-Matrix (Quelle: www.age-stiftung.ch)

Versorgung (Sicherheit)	Pflege	click	click	click
	Hilfe & Betreuung	click	✓	click
	Soziale Einbindung	click	✓	click
	Wohnung	click	✓	click
		Privat	Organisiert	Institutionell
		Wohntypus (Autonomie)		

© A.Jann

Erfolgsfaktor «Gemeinsamkeit» der Zielgruppe

Der Erfolgsfaktor für den hausgemeinschaftlichen Alltag liegt in der Zusammensetzung der Gruppe. Die Zufriedenheit hängt stark von dem Mass an Gemeinsamkeiten ab, beispielsweise Gesundheitszustand, Generationenzugehörigkeit und sozialer Status. Der Soziologe François Höpflinger argumentiert, dass die Bewohnerinnen und Bewohner nach sozialökonomischen und sozial-psychologischen Prinzipien sozialer Gemeinsamkeiten ausgesucht werden sollten, da sonst auf längere Sicht tief gehende Differenzen auftreten können. Allerdings zeigen Erfahrungen aus bestehenden Wohngruppen, dass auch sehr unterschiedliche Menschen miteinander wohnen können. Wichtig ist, dass sie offen für das Zusammenleben sind und ähnliche oder sich ergänzende Alltagsrhythmen haben.

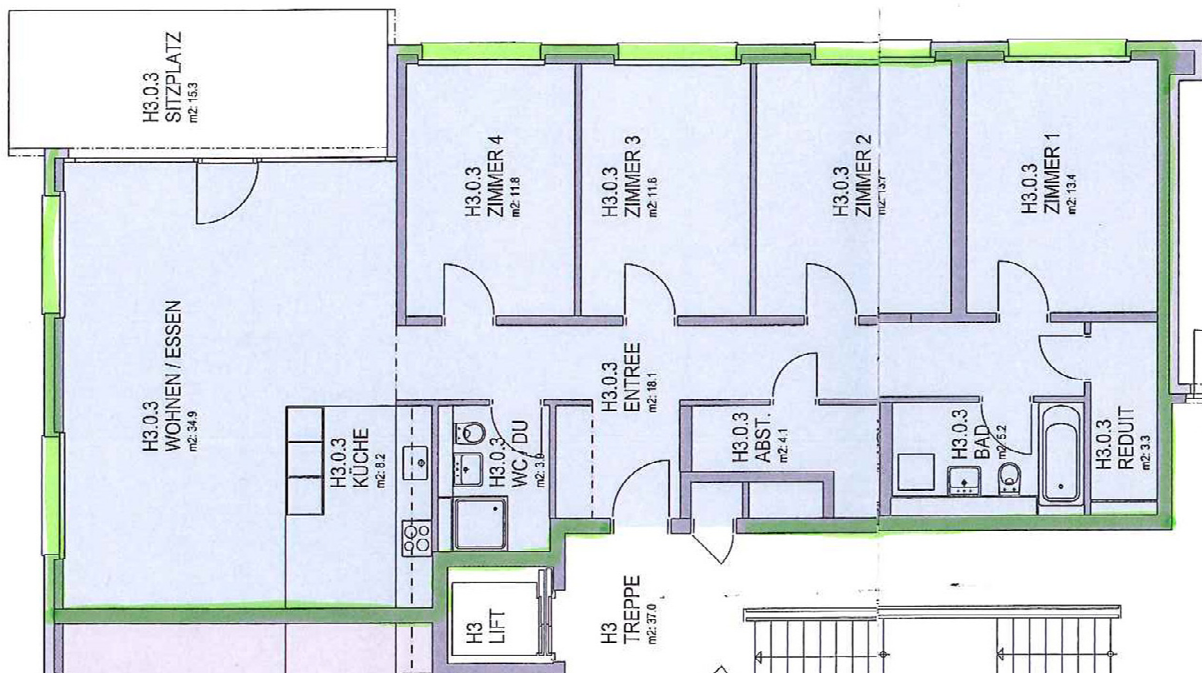
Angebot des VAOF

Wohnungsangebot

Der VAOF plant eine Alterswohngruppe mit Menschen, die bei Mietantritt wenig bis gar keiner Pflegebedürftigkeit (Besa – Einstufung 0-3) haben, aber im Alltag Betreuung und ein soziales Netzwerk brauchen. Das vorgesehene Wohnungsangebot befindet sich in der Wohnüberbauung Mühlegasse 26 in Frick. Die 5.5-Zimmerwohnung bietet:

- Ein privates Zimmer, eine gemeinschaftliche Küche und Wohnzimmer, zwei WCs, Bad, Dusche und ein Gartensitzplatz
- Ein Kellerabteil und Hobbyraum

Abbildung 20: Grundriss der 5.5-Zimmer Wohnung mit Sitzplatz (Quelle: VAOF)



- Unentgeltliche Teilnahme an Aktivitäten im Alterszentrum Bruggbach (z.B. Handarbeiten, Werken, Singen, Jassclub, Altersturnen, Gedächtnistraining)
- Zugang zu Andachtsraum, Bibliothek und Cafeteria
- Wöchentlicher Gottesdienst im Alterszentrum, sonntags Fahrdienst an Fricker Gemeinde Gottesdienst
- Hilferuf und Sicherheitscheck (24 Std./7 Tage in der Woche Bereitschaftsdienst)
- Inhouse Spitex, Betreuung und Tagesstruktur

In der ambulant betreuten Wohngruppe soll eine kleine Anzahl von Menschen mit unterschiedlichem Betreuungsbedarf autonom zusammen leben können. Unterstützung erhalten die Bewohnenden der Alterswohngruppe durch regelmässige Hausbesuche. Die Hausbesuche sollen helfen den Alltag zu strukturieren und zu planen inkl. Haushaltsführung. Die Hausbesucherinnen sind Laien, welche durch die fachliche Anleitung und Begleitung einer qualifizierten Sozialarbeiterin oder Sozialpädagogin unterstützt werden.

Ziel der individuellen Begleitung soll mehr Selbstständigkeit im Alltag und Wohnen ermöglichen, sowie die Nutzung und die Erweiterung vorhandener Kompetenzen und Ressourcen. Es handelt sich um ein ergänzendes Angebot zum Alterszentrum

Bruggbach, deren Bewohnenden rundum betreut werden.

Zielgruppen und Aufnahme

Das Angebot ist auf ältere Menschen zugeschnitten, die zum Zeitpunkt des Eintritts noch nicht oder nur leicht pflegebedürftig sind, d.h. nicht mehr als eine Stunde pflege pro Tag benötigen (Besa – Einstufung 0-3). Die Wohnform soll oder kann gemischt (Mann/Frau) sein und sie soll vorwiegend vereinsame und isolierte Personen ansprechen, die das AHV-Alter erreicht haben.

Das Zielpublikum soll über das gezielte Anschreiben der Fachstellen und Institutionen im Oberen Fricktal, wie Spitex, Hausärzte, Rotes Kreuz, Caritas, Gesundheitszentrum, Pro Senectute, Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde, Gemeinden, Pfarrei etc. erreicht werden. Eine weitere Plattform für Werbung sind die Homepage des VAOF sein, ein Flyer zum Angebot, Öffentlichkeitsarbeit und das Anschreiben der Vereinsmitglieder.

Einzugsgebiet

Das Einzugsgebiet liegt in Frick und den Mitgliedergemeinden des VAOF. Weiter zählen die Wohnorte aller Vereinsmitglieder dazu.

Leistungen

Inbegriffen Leistungen in der Zimmermiete inkl. Basisangebot Betreuung sind:

- Wohnanteil und Nebenkosten (Heizung, Beleuchtung, Warmwasser, Elektrizität)
- Planung des Alltages und der Haushaltsführung
- Tagestruktur finden
- Hilferuf / Sicherheitscheck
- Reinigung des Zimmers (1 mal wöchentlich)
- Pauschale für administrative Leistungen
- Aktivierungsangebot im Alterszentrum

Zusätzliche Leistungen im Betreuungsangebot werden monatlich separat in Rechnung gestellt, beispielsweise Ordnen von Dokumente, das Erledigen von administrativen Aufgaben, Freizeit- und Ferienplanung, Kontakt mit Angehörigen, Behörden und Ämtern, die Begleitung zum Arzt, Zahnarzt oder Optiker, Botengänge, Transporte und individuelle hauswirtschaftliche Leistungen.

Ergänzend zum Basisangebot der Betreuung wird im ersten Monat eine Einführungspauschale von 1'000 Franken erhoben. Es handelt sich um eine Situationsanalyse sowie enge Begleitung in den Wohnalltag. Es wird abgeklärt, welche Leistungen und welches Betreuungsangebot individuell benötigt werden. Dies beinhaltet Vorgespräche, Biographie Arbeit, Vernetzung mit den notwendigen Fachstellen und Einführung in die Alterswohngruppe.

Bei den nicht inbegriffenen Leistungen handelt sich um Pflegeleistungen gemäss KVG, beispielsweise Pflegeleistungen, Ärztliche Betreuung, Zahnarzt, Optiker, Behandlungsmassnahmen, Medikamente, ärztlich verordnete Therapien, Kosten für persönliche, medizinisch indizierte Hilfsmittel, Geräte und Pflegematerial sowie Pflege in Notfällen und bei kurzen Krankheiten, in Absprache mit Inhouse Spitex und der Temporärstation des Alterszentrum Bruggbach.

Diverse Leistungen können nach Rücksprache organisiert werden. Zum Beispiel der Mahlzeiten in der Cafeteria des Alterszentrum Bruggbach, Waschen und Bügeln der Bett- und Frottierwäsche und der Leibwäsche der Bewohnenden sowie Coiffeur und Pedicure.

Finanzierungsmodell

Das Finanzierungsmodell sieht eine Zimmermiete und ein individuelles Basisangebot für Betreuung vor. Bewohnerinnen und Bewohner bezahlen folgende Leistungen:

Miete kleines Zimmer inkl. Nebenkosten	Fr. 890.-
Miete grosses Zimmer inkl. Nebenkosten	Fr. 1'015.-
Basisangebot Betreuung	Fr. 1'085.-

Individuelle Grundleistungen pro Stunde inkl. Vor- und Nachbereitung umfassen:

Sozialbegleitung	Fr. 80.-
Sozialarbeiterin	Fr. 220.-

Weitere Kosten folgen über die Abrechnung der Krankenkasse und Ergänzungsleistungen gemäss kantonalen Tarifordnung.

Organisation / Beteiligte

In der Alltagsunterstützung von Behinderten und Familien hat sich in den letzten Jahren ein Hausbesuchmodell entwickelt, das der VAOF auf die Alterswohngruppe anwenden möchte. Das Hausbesuchmodell stützt sich auf das rekrutieren und schulen von erfahrenen Frauen mit Sozialkompetenzen ab. Für das Hausbesuchmodell inkl. Schulungsunterlagen wird ein separates Konzept erstellt. Das Personal setzt sich wie folgt zusammen:

- vom VAOF angestellte Sozialarbeiterinnen,
- vom VAOF angestellte Hausbesucherinnen,
- Pflegepersonal bzw. Inhouse Spitex, die in der Temporärstation des Alterszentrum Bruggbach eingegliedert sind.

Institutionell sollen bei Bedarf beigezogen werden: Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde, Pro Senectute, Spitex, Sozialdienste, psychiatrische Einrichtungen und Hausärzte

3.6.3 Hausbesuch-Modell

Die Menschen in der Alterswohngruppe haben bei Mieteintritt wenig bis gar keine Pflegebedürftigkeit, brauchen aber im Alltag Betreuung und ein soziales Netzwerk. Um dies sicherzustellen, führt der VAOF ein Hausbesuch Modell ein.

Hausbesucherinnen

Die Betreuung wird durch geeignete, qualifizierte Hausbesucherinnen (Begleitpersonen) ausgeführt.

Diese verfügen über Berufs- und Lebenserfahrung sowie ausgeprägte soziale Kompetenzen und im bestenfalls bereits Erfahrung im Umgang mit Menschen im Alter hat. Von Vorteil ist es, wenn die Personen eine Pflegeassistenz Ausbildung abgeschlossen haben.

Die Hausbesucherinnen werden durch eine interne Schulung auf ihre Aufgaben vorbereitet und in Form von Einzel- und Gruppengesprächen fachlich unterstützt. Zudem bietet der VAOF den Hausbesucherinnen themenspezifische Kurse in internen oder externen Fort- und Weiterbildungsprogrammen an.

Basisleistungen der Betreuung in der Alterswohngruppe

Die Hausbesucherin ist täglich mindestens 1 Stunde in der Alterswohngruppe präsent. Sie plant und organisiert zusammen mit den Bewohnenden den Alltag sowie die Haushaltsführung und hilft den Tag zu strukturieren. Diese Arbeiten haben sowohl individuellen wie wohngruppenbezogenen Charakter.

Die Basisleistungen der Betreuung werden mit einer monatlichen Pauschale von CHF. 1085.00 auf die Zimmermiete dazu geschlagen.

Individuelle Betreuung der Alterswohngruppe

Ergänzend zum Basisleistungsangebot der Betreuung können mittels individueller Vereinbarung weitere Leistungen abgerufen werden. Es handelt sich um folgende Dienstleistungen:

- Erledigen von administrativen Aufgaben
- Kontakt mit Angehörigen, Behörden, Ämtern
- Begleitung zum Arzt, Zahnarzt, Optiker
- Botengänge und Transporte
- individuelle hauswirtschaftliche Leistungen

Die individuellen Leistungen werden pro Stunde inklusive vor- und Nachbereitungsarbeit in Rechnung gestellt. Die Kosten belaufen sich bei den Hausbesucherinnen auf Fr. 80.- pro Stunde und bei der Sozialarbeiterin auf Fr. 220.- pro Stunde.

Der Verlauf des Einsatzes wird fachlich begleitet und wird in regelmässig stattfindenden Koordinationsgesprächen ausgewertet.

An den Gesprächen nehmen neben der Fachperson des VAOF je nach Bedarf die begleitete Person, die

Hausbesucherinnen sowie andere involvierte Bezugspersonen teil. Zweimal jährlich findet ein Standortgespräch statt, in welchem der Bedarf an Unterstützung und der Auftrag überprüft werden.

Organisation der Betreuung

Bedarf abklären und Einsatzvereinbarung

Bei der Anmeldung für den Eintritt in die Alterswohngruppe erfolgt eine Situationsanalyse. Dabei wird unter Einbezug der zu begleitenden Person und ihres Umfeldes (Bezugspersonen, Beistand etc.) erarbeitet, welche Leistungen individuell benötigt werden und von wem diese gebracht werden können. Die Abklärung erfolgt durch eine Fachperson (Kordinatorin) und anhand eines Fragenkatalogs. Dieser orientiert sich an den Aktivitäten des täglichen Lebens: Haushaltsführung, Finanzen, Freizeit, Pflegebedarf, Umgang mit anderen, Umgang mit sich selbst und Notfälle.

Als Ausschlusskriterien für die Alterswohngruppe gelten eine akute Suchterkrankung, Gewaltproblematik und eine akute psychotische Störung.

Nach der Situationsanalyse wird gemeinsam mit der zu begleitenden Person (und ihren Beistand oder den Angehörigen) über einen Eintritt in die Alterswohngruppe entschieden. Neben dem Entscheid über den Eintritt in die Alterswohngruppe müssen die individuellen Leistungen schriftlich und quantitativ festgehalten werden.

Der Begleitprozess

Die Koordinatorin erstellt in Absprache mit den Hausbesucherinnen für die Alterswohngruppe ein Wochenprogramm. Der tägliche Besuch startet mit einer Gruppensitzung der Alterswohngruppe in der Wohnstube zu allgemeinen Themen betreffend Organisation des Haushaltes, auffällige Konfliktherde, Themen der Alltagsgestaltung sowie den individuellen Bedürfnissen. Da es sich um einen täglichen Besuch handelt kann davon ausgegangen werden, dass dieses Gruppengespräch ca. 30 Minuten dauert. Die restliche Zeit werden für die individuelle Basisbegleitung eingesetzt. So kommt jede Bewohnerin und jeder Bewohner der Alterswohngruppe auf ca. 120 Minuten individuelle Betreuung pro Woche.

Schulung der Begleiterin

Die Schulung der Hausbesucherinnen erfolgt durch die Koordinatorin zu folgenden Themen:

- Was ermöglicht selbstständiges Leben zuhause?
- Wie vermeiden oder verzögern wir einen Heimeintritt?
- Kompetenzabgrenzung zu Koordinatorin
- Abgrenzungen und Finanzierung der Begleitung
- Organisation der Alterswohngruppe
- Planung Haushaltsführung und Hausarbeit
- Hilfsmittel Techniken für die Haushaltsführung
- Wie strukturiere ich einen Tag / eine Woche?
- Freizeitgestaltung, Hobbys wahrnehmen, Hobbys pflegen, Fehlplanung
- Körperpflege, Körperhygiene, Kleidung, Ernährung und Gesundheit, Arztbesuche
- Sozialkompetenzen entwickeln (Kommunikation, Konfliktbewältigung, Umgangsformen), Beziehungen und Kontakte pflegen
- Verhalten bei Unfällen, erste Hilfe, Krisenbewältigung
- Notwendige Verrichtungen und Kontakte ausser Haus
- Kontakte zu Behörden und Ämtern
- Organisation der Alterswohngruppe und der Begleitung (Rollenverständnis)

Begleitung der Begleiterin

Neben der Schulung der Hausbesucherinnen findet zweimal monatlich eine Intervention mit der Koordinatorin und den Hausbesucherinnen statt. Neben Organisatorischem werden auffällige Probleme sowie deren Problemlösungen besprochen. Zudem wird der nächste Monat geplant und der vorhergehenden Monat abgerechnet.

Finanzierungsmodell Basisangebot

Damit die Alterswohngruppe flexibel und entsprechend den Bedürfnissen der Bewohnerinnen angeboten werden kann arbeitet der VAOF mit Hausbesucherinnen im Stundenlohn zusammen. Der Stundenlohn basiert auf einen Monatslohn nach VAOF Lohnstruktur Pflegeassistentin in der Lohnklasse 5 und der Stufe 6 ohne Inkonvenienzen Fr. 4543.-. Pro Monat und einem Sozialversicherungsanteil von 15 % inkl. Inkonvenienzen entstehen Lohnkosten von Fr. 69'192.50 pro Jahr. Der Stundenlohn beträgt mit Feiertags- und Ferienzuschlag sowie mit den Inkonvenienzen somit Fr. 27.45

Für die Ausbildungsbegleitung (53 Stunden) und die Intervention (192 Stunden) kommt die Koordinationsstelle auf insgesamt 209 Arbeitsstunden pro Jahr. Das Budget für das Hausbesuch-Modell sieht damit folgende Ausgaben und Einnahmen vor:

	Ausgaben (CHF)	Einnahmen (CHF)
Bruttolohnkosten Hausbesucherinnen	25'874.10	
Kosten Koordinatorin	12'694.70	
Allgemeine Kosten (z.B. Büro)	6'000.00	
Einnahmen (4 x 1'085.- / Mt.)		52'080.-
Total	44'568.80	
Auslastungsreserve	7'511.20	

3.6.4 Interview: Kommunikation, Erstgespräche und Erfahrungen

Die stellvertretende Geschäftsführerin des VAOF Sabine Gallert und ihre Mitarbeiterin Myrta Zimmermann erklären im Interview, wie sich die Zielgruppen der Betreuten Alterswohngruppen erreichen und welche Erfahrungen sie bisher gemacht haben.

Mit welchen Kommunikationsmassnahmen haben Sie nach den ersten Bewohnerinnen und Bewohnern für die Betreute Alterswohngruppe gesucht?

Wir haben die geplante Wohngruppe über die Presse und Zeitungsartikel in der Öffentlichkeit bekannt gemacht, eine Broschüre an sämtliche Organisationen im oberen Fricktal versandt – also an Spitäler, Kirchen, Ärzte – und mit dem KESB (Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde) eine gute Zusammenarbeit aufgebaut. Die direkte Information hat funktioniert, eine Person wurde von der KESB vermittelt. Teilweise haben Angehörige in der Zeitung von unserem Angebot gelesen und Termine für die Eltern organisiert, was dann bei den älteren Personen nicht immer gut angekommen ist, verständlicherweise.

Wie verliefen die Erstgespräche?

Wir hatten bisher keine Erstgespräche, so wie wir das geplant haben. Es haben drei bis vier Besichtigungen stattgefunden. Der Einzug in eine solche Wohngruppe ist nicht einfach, weil die Personen von viel Raum auf wenig Raum wechseln müssen. Der Umzug ist ein grosser Schritt, der auch mit viel Aufwand verbunden ist. Im Moment verfolgen wir die Strategie, dass sich die Leute die Wohnung anschauen und das

Ganze anschliessend erst einmal setzen lassen sollen. Die älteren Personen brauchen Druck, um bei uns einzuziehen, und der besteht häufig noch nicht. Wenn jemand wählen kann, zieht er heute nicht ein. Diese Person muss beispielsweise das Bad teilen. Auf der anderen Seite: Wenn wir eine Wohnung mit Einzelbäder zu jedem Zimmer anbieten würden, dann würde das Angebot auch teurer, und dann würden wir ein anderes Kundensegment ansprechen. Es ist immer eine Abwägung. Unser Kundensegment definiert sich folgendermassen: Es ist auf eine kostengünstige Lösung angewiesen und kommt nicht freiwillig.

Wer interessiert sich für die Wohngruppe? Haben Sie die Zielgruppe erreicht, nach der Sie gesucht haben?

Die Personen, die einziehen, haben eigentlich keine Wahl, und das wissen sie. Eine Person aus der Wohngruppe meinte aber bereits jetzt, dass sie sich hier wohler fühlt als am vorherigen Ort. Wir haben generell den Ablösungsprozess der älteren Personen eher unterschätzt. Dieser Prozess braucht seine Zeit. Würden wir nach älteren Personen mit Pflegebedarf suchen, wäre die Wohnung schnell gefüllt. Wir legen den Fokus aber auf Personen mit Betreuungsbedarf, und diese Leistungen werden nicht abgegolten. So gestaltet sich die Suche langwieriger, bis jemand mit einer Zahlungsbereitschaft kommt.

Wie verlief die Rekrutierung der Hausbesucherinnen, welche die Wohngruppe im Alltag unterstützen?

Wir haben die Stellen auf dem Internet ausgeschrieben, insgesamt sind etwa dreissig Bewerbungen eingegangen. Daraus haben wir die besten ausgesucht. Wir haben jetzt drei Frauen aus der Region, eine wohnt etwas weiter weg in Baden. Es sind nicht mehr ganz junge Familienfrauen, mit viel Erfahrung. Eine Frau hat eine Therapieausbildung, eine ist Floristin und eine ist Hausfrau. Wir haben bis im nächsten Frühjahr einen Plan ausgearbeitet. Die Frauen kommen täglich unter der Woche. An den Wochenenden kümmert sich die Spitex um die Wohngruppe. Im Moment geht es darum, die Ressourcen zu aktivieren. Die Bewohnenden sollen sich Freizeitbeschäftigungen auswählen, zu

denen sie am Anfang von den Besucherinnen begleitet werden. Wir gehen alles langsam an. Wir haben eine enge Zusammenarbeit mit dem KESB und der Spitex, Transparenz ist uns wichtig. Das wissen die Bewohnenden auch und sie fühlen sich in dieser Konstellation nicht unwohl. Eine Person macht das Zimmer lieber selbst, nachdem sie von sich aus eine Lösung mit der Haushaltshilfe ausgehandelt hat.

Auf welche Schwierigkeiten stossen Sie beim Aufbau der Alterswohngruppe? Was würden Sie in der kurzen Zeit bereits anders machen?

Wir würden wohl am ehesten den Zeitrahmen nicht mehr so eng stecken. Die Jungen sind dynamisch, aber mit den Älteren braucht es seine Zeit. Mit diesem Alterssegment kann man nicht so schnell planen. Hier beim VAOF beschäftigen sich drei Personen mit der Wohngruppe. Die Koordination untereinander ist auch ein Aufwand und muss sich erst einspielen.

Wo sehen Sie bei der Finanzierung die grössten Herausforderungen?

Das Risiko, das wir momentan tragen, ist der Mietzinsausfall. Wir können uns sicher noch bis Ende nächstes Jahr Zeit nehmen, um die Wohngruppe vollständig aufzubauen. Wenn es aber bis dahin nicht gelingt, müssen wir nochmals über die Bücher.

Was empfehlen Sie Gemeinden oder Institutionen, die eine solche Wohngruppe einrichten möchten?

Es braucht mindestens vier Personen, weil es sonst keine Wohngruppe ist. Dann braucht es mindestens zwei Bäder und grosszügige Zugänge. Die Gänge sollten nicht zu schmal sein, damit ein Rollstuhl oder ein Rollator Platz haben. Dann darf der Aufwand der Betreuerinnen nicht unterschätzt werden. Beim VAOF können wir diesen Aufwand sehr gut in unsere sonstigen Tätigkeiten integrieren. Eine solche Wohngruppe macht nur Sinn, wenn sie als Angebot Teil einer grösseren Organisation ist und in ein Programm aufgenommen werden kann. Sonst ist der Aufwand zu gross.

3.6.5 Fazit für die Studie

Das Ziel des Projekts war es, mit der betreuten Wohngruppen eine flexible Ergänzungsmöglichkeit zu den Pflegebetten zu schaffen. Mit der Alterswohngruppe sollen die Betroffenen mehr Sicherheit im Alltag erhalten und in ein soziales Umfeld eingebettet werden. Der VAOF hat dieses Ziel noch nicht erreicht. Das Angebot ist erst im Aufbau. Noch ist unklar, ob die Betreute Alterswohngruppe wie vom Verein erwartet zustande kommt und wenn ja, ob sie den Erwartungen der darin lebenden Personen entspricht.

Inhaltliche Erkenntnisse

Der VAOF hat das Angebot bewusst auf eine sehr spezifische Zielgruppe ausgerichtet, für die es kaum Alternativen in der Region gibt. Der Zuzug in die Wohngruppe erfolgt nicht freiwillig, sondern in erster Linie über die Überweisung von Fachorganisationen. Das Angebot grenzt sich damit bewusst von Wohngruppen-Formaten ab, die sich darauf fokussieren, einen Rahmen für das Zusammenleben in Eigeninitiative zu bieten. Das substituierende Wohnungsangebot orientiert sich also nicht primär an der Zielgruppe älterer Menschen, welche nach einer gemeinschaftlichen Wohnform suchen, sondern an psychisch beeinträchtigten Personen im Pensionsalter, die aktiv in ein gemeinschaftliches Umfeld eingebunden werden sollen. Das Angebot stösst bei Behindertenorganisationen und bei der Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde auf offene Ohren, weil deren Klientel im Zuge des demografischen Wandels ebenfalls länger lebt und nach möglichst selbstbestimmten Wohnformen sucht.

In erster Linie ist also nicht das Alter der entscheidende Faktor für das Konzept des Wohnungsangebots, sondern der psychische Zustand. Das Alter wirkt allerdings als «Filterfunktion» für den Zugang zum Angebot, weil die Region wenige Alternativen für dieses Zielgruppensegment bietet.

Rollenverteilung

Der VAOF übernimmt die Rolle des Anbieters und springt damit in eine Marktlücke, die bisher von niemandem gefüllt wird.

Die Region übernimmt bei der betreuten Alterswohngruppe keine direkte Rolle.

Der Kanton vermittelt mit der Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde KESB potenzielle Bewohnerinnen und Bewohner.

3.7 Projekt 7: Temporärstation (Notbetten und temporäre Pflegebetten)

Inhaltsverzeichnis

3.7.1 Massnahmen des Vereins	92
Angebot «Kurzaufenthalte, Ferienbetten, Schnupperaufenthalte»	92
Angebot «Tages- und Nachtgäste»	92
Angebot «Notbetten»	93
3.7.2 Vorgehen Begleitevaluation	94
Fragen	94
Grundlagen und Methodik	95
3.7.3 Erkenntnisse zu den Fragen	95
Wie wurden die Angebote genutzt?	95
Wer nutzt die Angebote?	96
Gründe bzw. Ziele eines Eintritts	97
Erfüllen die Angebote den angestrebten Zweck?	97
Welches sind die Kosten der Angebote und wer trägt sie?	99
Was könnte am Angebot optimiert werden?	99
3.7.4 Interview: Betriebliche Realität	100
3.7.5 Grundlageninformationen	103
Anfragen für Temporär- und Notbetten	103
Definitive Anmeldung	104
Kurzbefragung der Angehörigen	107
Kurzbefragung der Nutzerinnen	109
Administrative Daten	110
Grundlagen Interviews	110
Schlussbeurteilung durch pflegeverantwortliches Personal	110
3.7.6 Fazit für die Studie	112
Inhaltliche Erkenntnisse	112
Rollenverteilung	113



Im Strategiebericht 2010 beschliesst der Vorstand, im Alterszentrum Bruggbach in Frick eine Temporärstation mit 14 Plätzen als flexible Zusatzangebote zu den 170 Pflegeplätzen in Frick und Laufenburg zu realisieren. Er ist überzeugt, dass ältere Menschen so lange als möglich zu Hause bleiben wollen und möchte dieses Bedürfnis mit flexiblen Entlassungsangeboten unterstützen. Zwei Jahre später ist die Temporärstation eingerichtet und das Angebot geht in Betrieb.

Die Einführung und Inanspruchnahme der Temporärstation wird mit einem evaluativen Projekt untersucht. Das Projekt startet mit der Aufnahme des Betriebs und wird über die Dauer von zwei Jahren durchgeführt.

3.7.1 Massnahmen des Vereins

Auf der Temporärstation bietet der VAOF Angebote für drei Situationen:

- Kurzaufenthalte, Ferienbetten und Schnupperaufenthalte
- Tages- und Nachtaufenthalte
- Notbetten für den kurzfristigen Eintritt ins Alterszentrum

Die Angebote und ihr temporärer Charakter sind auf der folgenden Grafik abgebildet. Inhalt und Ausgestaltung der Angebote werden im Anschluss beschrieben.

Angebot «Kurzaufenthalte, Ferienbetten, Schnupperaufenthalte»

Bei den Betten für Kurzaufenthalte, Ferien und Schnupperaufenthalte handelt es sich um eine zeitlich befristete stationäre Pflege und Betreuung. Insgesamt gibt es 3 Zimmer à 2 Plätzen in der Temporärstation, insgesamt sind es sechs Betten. Der Zweck des Angebots ist:

- Entlasten der betreuenden Angehörigen (bei Ferienabwesenheit, kürzeren Abwesenheiten, Ausfall oder zur Erholung / Reduktion der Belastung)
- Überbrückung bei vorübergehender Erkrankung / Pflegebedürftigkeit von zu Hause lebenden Betagten
- Erholung der pflegebedürftigen Person
- Kennenlernen des stationären Angebots

Als Rahmenbedingung gilt:

- Zeitliche Beschränkung: für Kurzaufenthalte auf 6 Tage und für Ferien- und Schnupperaufenthalte auf 6 Wochen pro Aufenthalt. Es sind grundsätzlich mehrere Aufenthalte möglich (bei Kurzaufenthalten max. 2 pro Monat).
- Aufnahmebeschränkungen: Pflegebedürftige, welche eine Akut- und Übergangspflege nach Spitalaufenthalt benötigen; Pflegebedürftige in komplexen Palliativ-Situationen. Für Menschen mit einer Demenz ist die Temporärstation ungünstig, da sie offen ist und von Besuchern frequentiert wird.
- Dringlichkeitskriterien bei der Aufnahme: keine expliziten Kriterien formuliert.

Folgende Tarife werden für die Mitgliedergemeinden des Vereins verrechnet:

- Kurzaufenthalte (bis 6 Tage) Fr. 175.-- (2014) pro Tag (Pension- und Betreuung)
- Feriengäste (ab 7 Tage) 160.—Zweierzimmer
- Zusätzlich Pflegekosten, welche je nach Pflegestufe Fr. 9.50 bis Fr. 294.50 betragen und von denen der Bewohnenden in den Stufen 1 bis 3 Fr. 0.50, Fr. 10.50; Fr. 20.50 und Fr. 21.60 in den Stufen 4 bis 12 zu tragen hat. Die restlichen Kosten werden von den Krankenversicherern und der öffentlichen Hand übernommen.

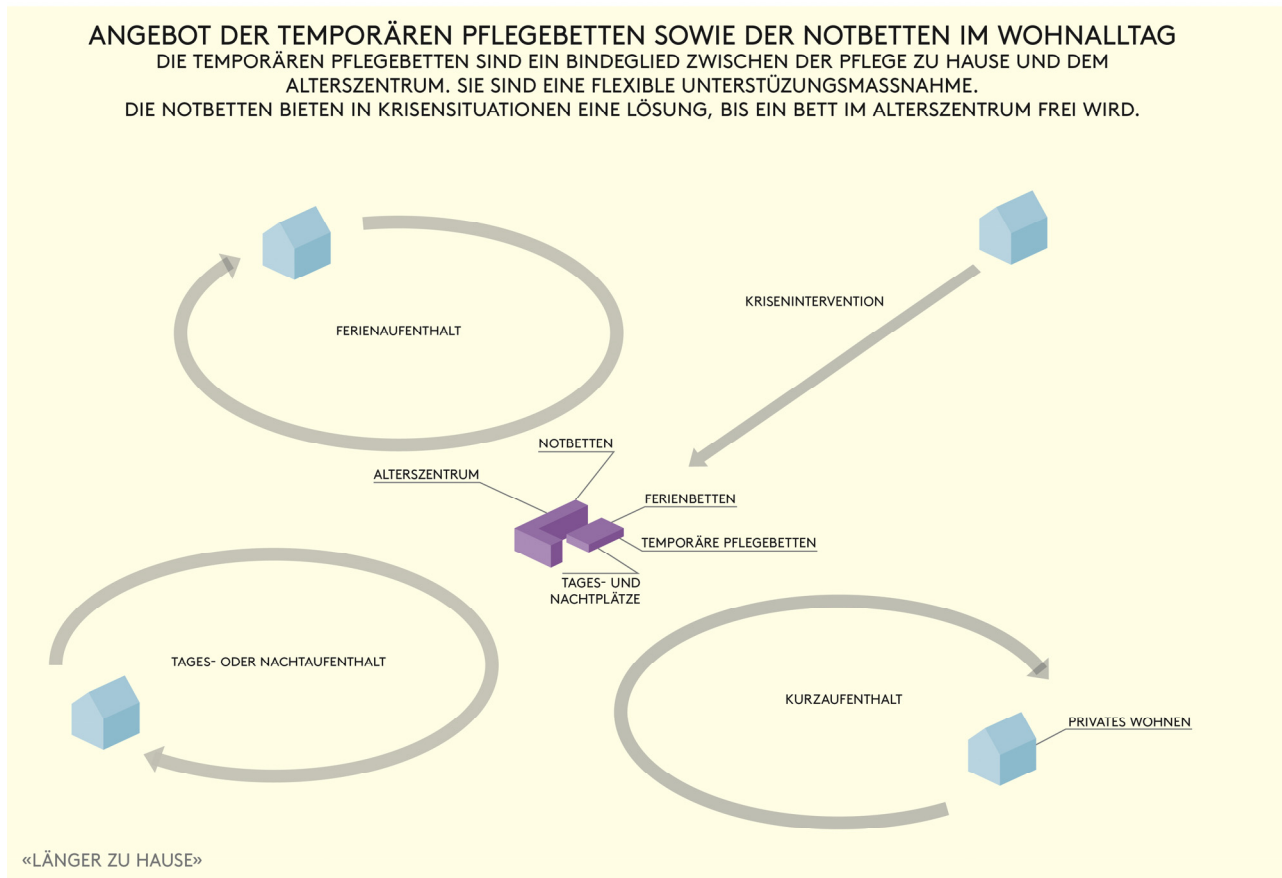
Angebot «Tages- und Nachtgäste»

Beim Angebot für Tages- und Nachtgäste handelt es sich um Tages- oder Nachtbetreuung von 7:15 bis 19:00 Uhr bzw. von 17:00 bis 09:00 Uhr. Das Angebot kann 7 Tage in der Woche in Anspruch genommen werden. Es benötigt keine speziellen Räumlichkeiten. Der Zweck des Angebots ist die Entlastung der betreuenden Angehörigen (bei Abwesenheiten oder zur Erholung / Reduktion der Belastung), das Aktivieren der hilfs- und pflegebedürftigen Person sowie das Ermöglichen von sozialen Kontakten.

Für die Nutzung gelten als Rahmenbedingungen:

- Zeitlich Beschränkung: keine formuliert, 7 Tage pro Woche geöffnet, Angebot kann an einem oder an mehreren Tagen in der Woche genutzt werden
- Aufnahmebeschränkungen: keine Einschränkung formuliert; in der Praxis Menschen mit einer Demenz

Abbildung 21: Temporärstation im Alterszentrum Bruggbach, Frick



- Dringlichkeitskriterien bei der Aufnahme: keine formuliert
- Als Tarif werden den Tages- und Nachtgästen 102.-- Franken pro Tag verrechnet. Dazu kommen die Pflegekosten, welche je nach Pflegestufe Fr. 9.50 bis Fr. 294.50 betragen und von denen der Bewohner oder die Bewohnerin in den Stufen 1 bis 3 Fr. 0.50, Fr. 10.50; Fr. 20.50 und Fr. 21.60 in den Stufen 4 bis 12 zu tragen hat. Die restlichen Kosten werden von den Krankenversicherern und der öffentlichen Hand übernommen.

Der Zweck des Angebots ist die Sicherstellung der Versorgung durch Gewährleistung eines Platzes in Notsituationen. Für die Nutzung gelten als Rahmenbedingungen:

- Zeitlich Beschränkung: keine Beschränkung der Aufenthaltsdauer, bis zum Übertritt in das Heim
- Aufnahmebeschränkung: Palliativ-Situationen
- Dringlichkeitskriterien bei der Aufnahme: Definitiver Eintritt ins Alterszentrum Bruggbach (AZB) vorgesehen (Kriterien für die Aufnahmen ins AZB 1. Alterswohnungen, 2. Anmeldung, 3. Situationsdringlichkeit)

Angebot «Notbetten»

Bei den Notbetten handelt es sich um eine vorübergehende Aufnahme bis zum definitiven Eintritt in ein Alters- und Pflegeheim. Es werden 4 Zimmer à 2 Plätze in der Temporärstation angeboten, insgesamt also acht Betten.

Notbetten kosten Fr. 145.-- pro Tag. Dazu kommen die Pflegekosten, welche je nach Pflegestufe Fr. 9.50 bis Fr. 294.50 betragen und von denen der Bewohner oder die Bewohnerin in den Stufen 1 bis 3 Fr. 0.50, Fr. 10.50; Fr. 20.50 und Fr. 21.60 in den Stufen 4 bis 12 zu tragen hat. Die restlichen Kosten werden von den Krankenversicherern und der öffentlichen Hand übernommen.

NEUE FRICKTALER ZEITUNG Dienstag, 4. September 2012

Mit Temporärplätzen Altersheim- eintritt hinausschieben

Tag der offenen Tür in der neuen Temporärstation in Frick

Mit neu geschaffenen Temporärplätzen im Heim Bruggbach will der Verein für Altersbetreuung im Oberen Fricktal (VAOF) Eintritte möglichst lange hinausschieben oder sogar verhindern. Am Samstag war ein gut besuchter Tag der offenen Tür.

Dominik Senn

FRICK. «Der Tag der offenen Tür in der Temporärstation des AltersZentrums Bruggbach in Frick am Samstag war zwar von 10 bis 15 Uhr, doch bereits von neun Uhr an herrschte bis zum Schluss ein reges Kommen und Gehen, das sich nur über Mittag ein wenig lichtete», sagte VAOF-Geschäftsführer Andre Rotzetter. Die NFZ-Vorschau auf den Anlass vor zwei Wochen habe eine Flut von Anfragen nach Belegungen der Temporärbetten ausgelöst, sodass gegen jedes Bedenken die Vollbelegung jetzt erfolgt sei.

Die Aufstockung über der Demenzstation sei schon im Februar fertiggestellt worden, erklärte Rotzetter auf dem Rundgang. Dann habe man zwecks Sanierung des Nasszellenstrangs im Hauptgebäude die betroffenen Bewohner in den Neubau gezügelt, bis die Sanierung abgeschlossen und die Bewohner in ihre ursprünglichen Zimmer zurückgezügelt werden konnten, eine mit dem örtlichen Gewerbe fast perfekt organisierte Übung. Erst dann konnte an die vorgesehene Belegung der Temporärstation gegangen werden.



VAOF-Geschäftsführer Andre Rotzetter (Mitte) am Tag der offenen Tür im Gespräch mit Vereinspräsident Bernhard Horlacher (rechts), Gemeindeammann in Schupfart.

Fotos: Dominik Senn

Wie Rotzetter ausführte, «ist der VAOF überzeugt, dass die älteren Menschen so lange wie möglich zu Hause bleiben wollen.» Neben den notwendigen Unterstützungsmassnahmen zu Hause brauche es ergänzende Angebote stationärer Art. Studien zeigten auch, dass ein grosser Bedarf an flexiblen Entlastungsangeboten für pflegende Angehörige besteht. Um dieser Nachfrage gerecht

zu werden, habe der VAOF seine heutigen Angebote um diese sechzehn neuen Pflegebetten erweitert. «Durch den zeitlich begrenzten Aufenthalt in den Temporärpflegeplätzen versuchen wir den dauerhaften Eintritt in eine stationäre Einrichtung hinauszuschieben oder zu verhindern», so Rotzetter.

Die Temporärstation verfügt über vier Doppelzimmer. Da der Aufenthalt im Notbett sich in die Länge ziehen kann, ist es dem Bewohner erlaubt, einzelne Einrichtungsgegenstände mitzubringen. Die Doppelzimmer verfügen über einen Fernsehapparat,

der mit Kopfhörern genutzt werden kann. Die Tagpflegeplätze sind für ältere Menschen mit erhöhter Pflegebedürftigkeit gedacht, die durch den Tag von den Angehörigen nicht immer gepflegt und betreut werden können. Die medizinische Versorgung wird vollumfänglich durch den behandelnden Hausarzt sichergestellt. Fünf Ferienbetten bieten sich neu für ältere Menschen an, die sich von den Belastungen des Alltags erholen wollen und gleichzeitig Angehörige entlasten. Möglich sind auch Probeaufenthalte. Sie ermöglicht älteren Menschen für eine begrenzte Zeit von etwa zwei Wochen, den Alltag der Gemeinschaft kennen zu lernen, was den späteren Eintritt erleichtert.

Die Zimmeraufteilung der Temporärpflegeplätze beziehungsweise Notaufnahmepplätze ist nach dem Angebot und dem Prinzip der Geschlechterteilung organisiert. Die vier Zimmer werden für die Notbetten freigehalten (zwei für Frauen und zwei für Männer). Zwei Zimmer werden für das Ferienzimmer-Angebot freigehalten (je eine für Frauen und Männer). Und ein Zimmer ist für Tages- und Nacht-Kurzaufenthalte für Gäste reserviert.

Der VAOF betreibt zwei Alterszentren mit 170 Pflegeplätzen an den Standorten Frick und Laufenburg, dazu 28 Alterswohnungen in Frick und seit Herbst 2011 Alterswohnungen in der Mühlegasse Frick, die im Auftrag der «national suisse» durch den VAOF verwaltet werden.

3.7.2 Vorgehen Begleitevaluation

Um Nutzen und Kosten dieser Angebote beurteilen zu können, untersucht die begleitende Evaluation die Bedarfsgerechtigkeit, Nutzung, Kosten und Wirksamkeit.

Fragen

Die Analyse soll folgende Fragen klären:

1. Wie werden die Angebote genutzt? Nachfrage, Bekanntheit, Warteliste, Eintritte, Austritte, Aufenthaltsdauern, Auslastung,
2. Durch wen werden die Angebote genutzt? Regionale Herkunft, Alter, Geschlecht, familiäres Umfeld, ambulante Leistungen
3. Welches sind die Gründe bzw. welche Ziele werden mit dem Eintritt angestrebt? Eintritt woher, Ziele bei Eintritt

4. Erfüllen die Angebote den angestrebten Zweck (Wirksamkeit)? Austritt wohin, Beurteilung, Zufriedenheit Nutzerinnen bzw. Angehörige
5. Welches sind die Kosten der Angebote und wer trägt sie?

Im Sinne einer begleitenden Evaluation werden auch Möglichkeiten der laufenden Optimierung der Produkte aufgezeigt. Sollten sie im Laufe der Projektdauer umgesetzt werden und sich das Angebot dadurch verändern, werden diese Optimierungen entsprechend dokumentiert.

Das Vorgehen gestaltete sich wie folgt:

- Auftragsbesprechung (Oktober 2012)
- Aufnahme, Analyse der konkreten Angebots-elemente, der Ressourcen und der Info über die Angebote (Oktober / November 2012)
- Ausarbeitung der Evaluationsfragen, des Erhebungskonzepts und der Erhebungsinstrumente

- Durchführung / Begleitung der laufenden Erhebungen über einen Zeitraum von ca. 2 Jahren, Führen der qualitativen Interviews
- Zwischenauswertung und Ergebnisbesprechung (August 2013)
- Analyse der Administrativdaten / ergänzende Interviews (Juli / August 2014)
- Erstellen eines Schlussberichtsentwurfes (September 2014)

Grundlagen und Methodik

Die Beurteilung basiert auf folgenden Grundlagen:

Laufende Befragung des Pflegepersonals pro Bewohner/in der Temporär-Abteilung

Insgesamt wurden in der Zeit vom März 2012 bis November 2013 87 Fälle erfasst, in welchen zumindest eine Anfrage an die Temporär-Abteilung gerichtet wurde. Die Befragung wurde vom leitenden Pflegepersonal laufend durchgeführt und erfasste den Prozess von der Anmeldung für ein Temporärangebot bis zum Austritt. Dabei wurden die zeitliche Struktur, die Charakteristiken der Bewohner/innen sowie die Beurteilung des leitenden Pflegepersonals von verschiedenen Parametern (Dringlichkeit, Gründe, Zielerreichung etc.) erfasst. Bei den Ergebnissen ist zu berücksichtigen, dass die Beurteilungen vorwiegend von der Leiter/in der Temporär-Abteilung vorgenommen wurden. Zudem zeigt der Vergleich mit den effektiven Administrativdaten, dass nicht alle Fälle lückenlos erfasst wurden. Insbesondere wiederkehrende Bewohner/innen wurden zu Beginn der Befragung nicht einbezogen.

Befragung der Angehörigen

Angehörige erhielten am Ende des Aufenthalts einen schriftlichen Fragebogen, den sie direkt an das forschungsbegleitende Büro retournieren konnten. Insgesamt 12 machten davon Gebrauch, was einer eher tiefen Rücklaufquote von ca. 25% entspricht.

Auswertung von Administrativdaten

Die Analyse der Administrativdaten basiert auf einer von der Institutionsleitung speziell erstellten Tabelle, welche die Bewohnenden der Temporär-Abteilung in Bezug auf Alter, Geschlecht, Art des Aufenthalts sowie Pflegebedürftigkeit beschreibt.

Eine vollständige Kostenrechnung lag für die Temporär-Abteilung nicht vor. Die vorhandenen Kostenstellendaten wurden deshalb aufgrund von Daten aus der Finanzbuchhaltung approximativ ergänzt, um zumindest Hinweise auf die Wirtschaftlichkeit der Temporär-Abteilung zu erhalten.

Ergänzende Interviews

Im Juli und August 2014 wurden ergänzende Interviews mit Bewohnenden, Angehörigen, potentiell zuweisenden Stellen (Sozialdienste Spitäler, Kliniken, Akut- und Übergangspflege, Hausärzte) sowie mit der Heimleitung und der Pflegedienstleitung durchgeführt. Die Gespräche mit den potentiell zuweisenden Stellen fanden telefonisch statt und wurden als offene Interviews mit einem Gesprächsraster geführt. Es zeigte sich, dass viele Gesprächspartner das Angebot zwar kannten, aber eher wenig konkrete Nutzungserfahrungen vorlagen.

3.7.3 Erkenntnisse zu den Fragen

Im Folgenden werden die relevanten Evaluationsfragen zusammenfassend diskutiert und beantwortet. Detailliertere Ergebnisse und Tabellen finden sich in Kapitel 3.7.4, welches die Auswertung der Erhebungen zeigt und kommentiert.

Wie wurden die Angebote genutzt?

Die Analyse der **Auslastung** im Jahre 2013 aufgrund der effektiven Pfl egetage der Bewohner/innen der Temporär-Abteilung zeigt eine eher tiefe Gesamtauslastung sowohl bei den Ferienbetten als auch bei den Notbetten. Mit 50% liegt das Ferien-/Kurzzeitangebot unter den bekannten Richtwerten (ca. 65%). Aufgrund der Meldungen über die sehr hohe Beanspruchung der Notbetten mit fehlenden Möglichkeiten von Übertritten auf die Normalabteilungen hätte auch bei den Notbetten eine höhere Auslastung erwartet werden können.

Tabelle I3: Auslastung der Angebote 2013

	Bewohnende	Pflegetag	Plätze	Auslastung
Feriengast	34	1'030	6	50.1%
Kurzaufenthalt	8	67		
Notbett	18	2'354	8	80.6%
Gesamtergebnis	60	3'451	14	67.5%

Die eher tiefe Auslastung ist auf verschiedene Gründe zurückzuführen: Ein Hauptgrund liegt vermutlich im suboptimalen d.h. eher zurückhaltenden Belegungsmanagement der ehemaligen Leiterin der Abteilung, welche in der Zwischenzeit das Alterszentrum Bruggbach verlassen hat. Für 2014 wird aufgrund der bisherigen Erfahrung eine erheblich bessere Auslastung erwartet. Ein weiterer Grund dürfte auch darin liegen, dass die Angebote noch zu wenig bekannt waren. Erfahrungsgemäss ist für neue Angebote mit einer Anlaufzeit zu rechnen. Zu berücksichtigen ist auch, dass es sich bei den Angeboten um Zweierzimmer handelt, welche wegen fehlender Passung beim Geschlecht und eventuell anderer Bewohnercharakteristika schwieriger zu belegen sind.

Die Befragung von potentiell zuweisenden Stellen im Juli/August 2014, also zwei Jahre nach Betriebsaufnahme, zeigt bei den bedeutenderen Zuweisern eine **recht gute Bekanntheit**. Den meisten Befragten ist bekannt, dass das Alterszentrum Bruggbach ein temporäres Angebot führt. In der Regel hat man in der Presse und/oder am Tag der offenen Tür von der Eröffnung gehört oder steht im laufenden Kontakt bzw. direktem Austausch mit den für die Belegung verantwortlichen Stellen im Bruggbach. Die konkreten Inhalte des Angebots und die Unterscheidungen zwischen Ferienbetten, Kurzzeitplätzen und Notbetten sind allerdings nur wenig bekannt, ebenso das Tages- und Nachtangebot. Am bekanntesten ist das Angebot von Ferienplätzen, bzw. generell von Plätzen für Kurzaufenthalte.

Die **Tages- und Nachtangebote wurde praktisch nicht genutzt**. Dafür gibt es verschiedene Gründe. Es besteht kein eigentliches Tageszentrumangebot im Sinne von separaten Räumlichkeiten und einem speziell auf die Tagesgäste ausgerichteten Beschäftigungs- und Betreuungsangebot. Tagesgäste werden in den Ablauf der Bewohner/innen der Temporär-Abteilung integriert. Das Angebot ist zu wenig bekannt; mit nur vereinzelten Tagesgästen. In Frick gibt es ein Tageszentrumsangebot vom SRK (Benz'sche Stiftung), das gut etabliert ist. Die Regelung des Transports ist ein wichtiger und kritischer Bestandteil eines Tageszentrumsangebots.

Inwieweit konnte den **laufenden Anfragen entsprochen** werden? Die Analyse der laufenden Anmeldungen zeigt, dass die meisten Anfragen nicht dringlich sind und auf Termin geplant werden kön-

nen (69%). Den Anfragen konnte in rund 3/4 der Fälle entsprochen werden. Absagen seitens des Heimes erfolgten vor allem bei Anfragen für Notbetten, wenn keine freien Betten verfügbar waren.

Die durchschnittliche **Aufenthaltsdauer** reflektiert den Charakter der unterschiedlichen Angebote. Am höchsten ist sie mit rund 160 Tagen und einem Maximum von deutlich über einem Jahr bei den Notbetten. Bei den Ferienaufenthalten liegt sie zwischen drei bis vier und bei den Kurzaufenthalten bei rund einer Woche.

Damit zeigt sich, dass sich auf der Temporärstation Bewohner/innen mit sehr kurzen Aufenthalten von wenigen Wochen mit praktisch permanent eingetretenen Bewohner/innen mit langen Aufenthaltsdauern in den Notbetten mischen. Dieses Nebeneinander hat sowohl positive Effekte (Abwechslung, man kommt mit interessanten Leuten zusammen) als auch negative (Unruhe, immer wieder auf neue Mitbewohner/innen einstellen). Die langen Aufenthaltsdauern für Bewohner/innen in Notbetten führen auch dazu, dass eine Verlegung auf die Normalabteilung teilweise als Belastung empfunden wird, zumindest wenn damit nicht ein höherer Zimmerkomfort verbunden ist.

Insgesamt ist es recht gut gelungen, die den unterschiedlichen Zwecken entsprechenden vorgesehenen Maximal-Aufenthaltsdauern (6 Wochen bei Feriengästen, 6 Tage bei Kurzaufenthalten) einzuhalten (vgl. Tabelle 42, Seite 111). Bei den Feriengästen wurde diese in 16.7% der Aufenthalte, bei den Kurzaufenthalten bei 36.4% nicht eingehalten. Die Analyse der Administrativdaten zeigt, dass eine mehrfache konsequente Nutzung des Ferien- bzw. Kurzaufenthaltsangebots als Ersatz für nicht verfügbare Dauerplätze kein systematisches Muster darstellt und sich auf Einzelfälle beschränkt.

Am häufigsten kehren Bewohner/innen der Temporär-Abteilung wieder in ihre angestammte Wohnform zurück und die Hilfe und Pflege wird wieder durch das häusliche Umfeld übernommen. In 10% der Fälle erfolgt ein definitiver Eintritt in das Alters- und Pflegeheim.

Wer nutzt die Angebote?

Mit 83.7 Jahren liegt das **Durchschnittsalter der Nutzer/innen** der Temporär-Abteilung deutlich

über 80 Jahren, wobei Unterschiede je nach Aufenthaltstyp festzustellen sind, wie Tabelle 14 zeigt: Ferien- und Kurzzeitangebote werden eher von noch jüngeren Personen wahrgenommen, während die Notbetten vermehrt von älteren belegt werden. 60% der Nutzer/innen sind weiblich.

Tabelle 14: Nutzer/innen nach Alter

		unter 80	80-84	85-89	90+	Total
Feriengast	Anz.	11	8	8	7	34
	in %	32.4%	23.5%	23.5%	20.6%	100%
Kurz- aufenthalt	Anz.	3	0	4	1	8
	in %	37.5%	0.0%	50.0%	12.5%	100%
Notbett	Anz.	3	3	5	7	18
	in %	16.7%	16.7%	27.8%	38.9%	100%
Total	Anz.	17	11	17	15	60

Die **Herkunft der Nutzer/innen** ist erwartungsgemäss stark regional geprägt: 25.4% stammen aus der Gemeinde Frick, insgesamt 66.1% aus dem oberen Fricktal und weitere 18.6% aus dem unteren Fricktal. Die restlichen 15.3% kommen ohne weitere Schwerpunkte aus dem restlichem Kanton Aargau und anderen Kantonen.

Die Analyse der Angemeldeten zeigt typische **Charakteristika von zu Hause lebenden Betagten**:

42.9% leben alleine, fast alle erhalten in irgendeiner Form Hilfe, rund 70% von der Spitex und je etwas mehr als ein Drittel vom/von der Partner/in und/oder von Angehörigen. Die Hilfsmuster unterscheiden sich insbesondere bei denjenigen, die für einen Kurzaufenthalt angemeldet sind. Bei ihnen fallen weniger Spitexleistungen und mehr Leistungen der Partner/innen an. Dies könnte unter anderem auf eine Situation nach einem akuten Ereignis zurückzuführen sein.

Der Grossteil der Angemeldeten lebt zum Zeitpunkt der Anmeldung in der angestammten Wohnung (Wohnung, EFH und weitgehend auch Nennungen bei «anderes»). 14% sind in einem Akutspital bzw. einer Rehaklinik, 14.3% leben in einer Alterswohnung des VAOF.

Gründe bzw. Ziele eines Eintritts

Tabelle 15 gibt einen Überblick über die Gründe für die Inanspruchnahme von Angeboten der Temporärstation. Diese wurden aus der Sicht des leitenden Pflegepersonals erfasst:

- Bei den Notbetten ist der am stärksten gewichtete Grund die Notwendigkeit eines Heimeintritts bei fehlender Verfügbarkeit eines festen Platzes. Dieser Heimeintritt ist insbesondere auch notwendig geworden, weil das Umfeld mit der Pflege und Betreuung überfordert ist. So wird in 42.9% die Entlastung der pflegenden Person als Grund angegeben.
- Bei den Kurzaufenthalten entsteht der Bedarf überwiegend durch die Abwesenheit oder den Ausfall der betreuenden Person.
- Bei den Ferienaufenthalten steht vor allem die Entlastung der betreuenden Personen im Zentrum, wobei allerdings in rund einem Drittel der Fälle auch die Notwendigkeit eines Heimeintritts bei fehlender Verfügbarkeit von Festplätzen erwähnt wird.

Erfüllen die Angebote den angestrebten Zweck?

Die durchgeführten Befragungen und Interviews zeigen eine **hohe Zufriedenheit** der Nutzer/innen bzw. derer Angehörigen mit dem in Anspruch genommenen Angebot. Vereinzelt kritische Hinweise betreffen den Komfort der Zimmer (nur Doppelzimmer), das Fehlen einer klaren Ansprechperson, geringe Beschäftigung und die Tagesgestaltung auf der Abteilung.

Sowohl in der Beurteilung der Leitung der Temporär-Abteilung wie auch aus der Sicht der Angehörigen werden wesentliche **Ziele des Aufenthalts** weitgehend erreicht, wobei die Leitung die Zielerreichung positiver beurteilte als die Angehörigen: Eindeutig ist die Wirkung im Sinne der Entlastung der Angehörigen, während diejenige einer Zustandsverbesserung und die Wirkung im Sinne einer Aufrechterhaltung der Betreuungsbereitschaft zu Hause kritischer beurteilt wird.

Die **Möglichkeit**, auch kurzfristig auf ein **temporäres Angebot** zugreifen zu können, ist den Angehörigen der Nutzer/innen wichtig (75% stimmen voll bzw. teilweise zu). Die Gespräche mit den potentiell Zuweisenden zeigen, dass auch diese die Existenz von temporären Angeboten als sehr wichtig betrachten. Der Nutzen wird vor allem in der Entlastung bzw. im temporären Ersatz des betreuenden familiären Umfeldes gesehen.

Tabelle 15: Gründe für die Anmeldung zu einem Aufenthalt auf der Temporärstation

Für welches Angebot erfolgt die aktuelle Anmeldung?		Welches sind die wichtigsten Gründe für die Anmeldung? Mehrfachantworten möglich.										Gesamt
		Heimeintritt notwendig, aber kein Festbett verfügbar	Kennenlernen des Heimes	Ermöglichen von sozialen Kontakten	Verbesserung des Zustandes durch Aktivierung / Therapie	Abwesenheit der primär betreuten Person	Ausfall der primär betreuten Person	Entlassung der betreuten Personen	Kurzfristige Verschlechterung des Zustandes	Pflegeaufwand über Möglichkeiten der Spitex	andere Gründe, nämlich	
Tagesaufenthalt	Anz.	3	0	0	0	1	0	2	0	0	0	4
	%	75.0%	.0%	.0%	.0%	25.0%	.0%	50.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%
Kurzaufenthalt	Anz.	0	2	0	0	5	1	5	0	0	1	7
	%	.0%	28.6%	.0%	.0%	71.4%	14.3%	71.4%	.0%	.0%	14.3%	100.0%
Ferienaufenthalt	Anz.	13	19	7	16	13	1	24	8	3	2	45
	%	28.9%	42.2%	15.6%	35.6%	28.9%	2.2%	53.3%	17.8%	6.7%	4.4%	100.0%
Notbett	Anz.	6	0	0	2	0	1	3	1	1	1	7
	%	85.7%	.0%	.0%	28.6%	.0%	14.3%	42.9%	14.3%	14.3%	14.3%	100.0%
Gesamt	Anz.	22	21	7	18	19	3	34	9	4	4	63
	%	34.9%	33.3%	11.1%	28.6%	30.2%	4.8%	54.0%	14.3%	6.3%	6.3%	100.0%

Tabelle 16: Beurteilung von Wirkungen des Aufenthalts

Wie beurteilen Sie die folgenden Aspekte beim Aufenthalt auf der Temporärstation des Alterszentrums Bruggbach?		Angehörige (Anteil «voll und ganz» oder «teilweise» erreicht)	Pflegepersonal (Anteil «voll und ganz» oder «teilweise» erreicht)
Durch den Aufenthalt Verbesserung des physischen und/oder psychischen Zustandes der betreuten Person	Anzahl	6	32
	in %	50.0%	80.0%
Wesentliche Entlastung der Angehörigen	Anzahl	12	34
	in %	100.0%	85.0%
Aufrechterhaltung/Förderung der Pflege- und Betreuungsbereitschaft der Angehörigen	Anzahl	6	28
	in %	50.0%	70.0%
Total Antworten		Anzahl	40
		in %	100.0%

Wie bereits erwähnt ist das **Angebot von Tages- und Nachtplätzen** kaum genutzt worden.

Das **Angebot von Notbetten** – als unbefristete vorübergehende Aufnahme bis zu einem definitiven Eintritt in ein Alters- und Pflegeheim – erweist sich als schwieriges Konzept. Bei geringen Gesamtkapazitäten an stationären Plätzen, grosser Nachfrage und hohem Aufnahmepressure in der Region, sind vorhandene Plätze rasch blockiert und bei Zuweisenden bzw. bei Eintrittswilligen entsteht der Eindruck von fehlender Verfügbarkeit des Angebots. Zudem fehlen unter Umständen Kapazitäten für die Abdeckung von zeitlich befristeten Pflegenotsituationen. Wären auf der anderen Seite Betten im Langzeitbereich ausreichend verfügbar, könnten diese auch direkt belegt werden und ein Angebot an Notbetten im oben definierten Sinn wäre nicht erforderlich.

Aufgrund der Ergebnisse sowie der Rahmenbedingungen im pflegerischen Umfeld können folgende Bedarfssituationen unterschieden werden:

1. **Temporäre planbare Abwesenheit der betreuten Angehörigen.** Typisch ist ein Ferienaufenthalt der Betreuungsperson. Aber auch andere planbare Abwesenheiten sind denkbar.
2. **Temporärer Ausfall der Betreuungsperson.** Diese Situation entsteht z.B. durch eine plötzliche Erkrankung oder durch einen Unfall der Betreuungsperson selbst. Es kommt deshalb zum Beispiel vor, dass sowohl die erkrankte Betreuungsperson als auch die hilfsbedürftige betreute Person in ein Akutspital eingewiesen werden.
3. **Temporäre Verschlechterung des Gesundheitszustandes einer betreuungsbedürftigen Person.** Hier ist in erster Linie eine medizinische Abklärung durch einen Arzt bzw. im Akutspital erforderlich. Eine Verlegung in ein temporäres Langzeitangebot kommt nur in Frage, wenn der Gesundheitszustand geklärt und stabil ist und wenn weitere pflegerische Probleme im aktuellen Umfeld nicht bewältigt werden können.

4. **Temporäre Pflegebedürftigkeit nach Akutspital oder Rehaklinik.** Hier handelt es sich um eine neu mit der Pflegefinanzierung geregelte Situation der Akut- und Übergangspflege, wobei die aktuelle Ausgestaltung mit einer maximalen Aufenthaltsdauer oftmals zu kurz greift. Im Kanton Aargau werden dazu spezifische Leistungsaufträge an qualifizierte Langzeitinstitutionen erteilt, im Fricktal an das Gesundheitszentrum Fricktal.
5. **Auftreten einer permanenten Hilfs- und Pflegebedürftigkeit,** welche durch das Umfeld und die professionellen Spitex- und Hilfsdienste nicht mehr bewältigt werden kann.

Mit den Notbetten will der VAOF den angeschlossenen Gemeinden Versorgungssicherheit bieten. Dies ist aber nur möglich, wenn die Zahl der Notbetten zusammen mit der Zahl der in den Haupthäusern freiwerdenden Plätze grösser ist als die Nachfrage nach Heimeintritten. Es sollte deshalb überlegt werden, ob die Versorgungssicherheit nicht die Garantie einer flexiblen vorübergehenden Aufnahme bei pflegerischen Notfällen sein sollte. Dies betrifft den 2. Punkt oben, den 3. Punkt in stabilen Situationen, wenn es sich nicht um medizinische Notfälle handelt; subsidiär den 4. Punkt und zeitlich beschränkt den 5. Punkt, ohne Garantie einer Aufnahme in ein Heim des VAOF, das heisst mit der Konsequenz einer eventuellen Verlegung in ein anderes Alters- und Pflegeheim im Kanton AG.

Welches sind die Kosten der Angebote und wer trägt sie?

Die Kosten und Erträge des Angebots der Temporär-Abteilung können nur annähernd ermittelt werden (vgl. Tabelle 39, Seite 110). Trotzdem die Preise für die Bewohner/innen hoch sind (Fr. 145.- bis Fr. 175.- plus Selbstbehalt Pflegekosten) und sich im Kanton Aargau nicht mehr über die ordentliche Ergänzungsleistungen finanzieren liessen, konnte das Angebot 2013 nicht kostendeckend betrieben werden.

Obwohl die Auslastung gegenüber 2013 noch optimiert werden kann, bleibt die Erreichung einer Kostendeckung für die Temporär-Abteilung eine grosse Herausforderung. Um den Bedürfnissen der Nutzer/innen gerecht zu werden und die oben diskutierte (temporäre) Versorgungssicherheit auch tatsächlich bieten zu können, muss ein minimales

Reserveangebot als Leerkapazität aufrechterhalten werden. Die Auslastung muss deutlich unter den üblichen Vorgaben des Langzeitbereichs angesetzt werden.

Zwischen der betriebswirtschaftlichen Optimierung und dem Auftrag, Versorgungssicherheit zu garantieren, besteht grundsätzlich ein antinomisches Zielverhältnis, das auf strategischer und nicht auf operativer Ebene gelöst werden soll.

Was könnte am Angebot optimiert werden?

Bekanntmachen der Angebote. Eine gute Bekanntheit des Angebots verbunden mit einem positiven Image ist aus verschiedenen Gründen ein wichtiger förderlicher Faktor für die Nutzung des Angebots. Seitens der potentiellen Nutzer/innen und damit auch für die zu entlastenden Angehörigen gibt es bei den planbaren Nutzungen erhebliche Eintrittsschwellen, die überwunden werden müssen. Je stärker das Angebot bekannt ist, desto eher wird es als «Normalität» akzeptiert und genutzt. Die Aufrechterhaltung bzw. Förderung der Bekanntheit bedarf einer dauernden Anstrengung auf verschiedenen Ebenen, wobei der persönliche Kontakt zu potentiellen Nutzer/innen bzw. zuweisenden Stellen neben anderen Massnahmen wichtig ist. Einfache Botschaften wären eventuell besser zu kommunizieren. Das betrifft beispielsweise die Unterscheidung der unterschiedlichen temporären Kategorien, die nach aussen nicht unbedingt sinnvoll ist.

Information zur Finanzierung und Unterstützung. Die Befragungen geben wenige Hinweise, die auf Schwierigkeiten der Finanzierung der Angebote durch die Nutzerinnen hindeuten. Ein Hinweis betraf die Existenz einer Anmeldegebühr (allenfalls auch Vorauszahlung einer Garantieleistung gemeint), welche im Gegensatz zu anderen Angeboten verlangt werde. Unter Berücksichtigung der pflegerischen Rahmenbedingungen stellt die Finanzierung dieser Angebote für viele potentielle Nutzende dennoch ein Problem dar, wenn sie für einkommensschwächere Personen nicht über die Sozialversicherung abgewickelt werden kann. Klare Informationen und allenfalls eine Unterstützung zur Regelung der Finanzierung sind hilfreich.

Mehr Einzelzimmer. Die Tatsache, dass aktuell in der Temporär-Abteilung nur Zweierzimmer ange-

boten werden, ist problematisch. Einerseits wird im Alters- und Pflegeheimbereich als Standard vom Komfort eines Einzelzimmers ausgegangen. Vor allem für die planbaren Ferientaufenthalte könnten Zweierzimmer künftig nicht mehr konkurrenzfähig sein. Zudem sind Zweierzimmer auch für dringliche temporäre Situationen weniger flexibel (Geschlecht, allenfalls Verhaltensprobleme).

Einstellen des Tages- und Nachtangebots. Es ist zu überlegen, ob das Tages- und Nachtangebot weiterverfolgt werden soll, vor allem mit dem Anspruch eines eigentlichen Tageszentrumsangebots.

Klarstellung der «Versorgungssicherheit». Die angebotene Versorgungssicherheit sollte klarer definiert und im Sinne einer temporären garantierten und zeitlich befristeten Aufnahmebereitschaft interpretiert werden.

Überprüfung der Abteilungsgrösse im Hinblick auf den Versorgungsauftrag. Die Frage, ob eine Abteilungsgrösse der Temporär-Abteilung von 14 Plätzen suboptimal ist, ist nicht einfach zu beurteilen. Normalerweise wird allerdings von grösseren Abteilungen (gegen 20) bzw. von kleineren Wohngruppen ausgegangen. Eine Überprüfung in Abhängigkeit des künftigen Versorgungsauftrages wird empfohlen.

Proaktives Belegungsmanagement. Wie sich aufgrund der Erfahrungen bereits im Jahre 2014 gezeigt hat, ist ein proaktives Belegungsmanagement für die optimale Nutzung des Angebotes wichtig. Dazu gehören auch klare strategische Vorstellungen über die zu erreichende Auslastung.

3.7.4 Interview: Betriebliche Realität

Die Leiterin des Alterszentrums Bruggbach, Madeleine Dörflinger, und die Gruppenleiterin Esther Bitterli erklären im Interview, wie die Temporärstation in der betrieblichen Realität funktioniert, worauf sie bei einer erneuten Planung besser achten würden und was sie als Erfolgsfaktoren beurteilen, damit eine solche Station ihre Wirkung als ergänzendes Angebot zum Wohnen im Alter entfaltet.

**Wie läuft der Betrieb auf der Temporärstation?
Zeigt sich bereits ein Alltag?**

Der Alltag ist definitiv eingetroffen. Die Notbetten funktionieren allerdings nicht so, wie sie ursprünglich geplant waren. Wir haben zu wenig Fluktuation im Alterszentrum. Diese entsteht nur durch die Todesfälle, und diese sind schwer zu kalkulieren. Aus diesem Grund sind die Notbetten sehr lange von einer Person besetzt, und nicht kurzfristig, wie wir uns das vorgestellt haben. Es wird sicher noch zwei bis drei Jahre dauern, bis der gewünschte Durchlauf in Gang kommt. Gleichzeitig müssen wir sehr umsichtig mit den Notbetten umgehen, weil hier Leute eintreten, die gar nicht oder erst seit kurzem im Alterszentrum angemeldet sind. Auf der anderen Seite haben wir Wartelisten für das Alterszentrum. Wer auf einer solchen Warteliste ist, hat auch das Recht auf ein Bett, sobald er es dringend braucht. Es wäre nicht gerecht, wenn ein Vereinsmitglied länger warten müsste als jemand, der gar nicht angemeldet ist.

Die Ferienbetten sind seit diesem Mai gut ausgelastet. Die Gäste müssen wir aktiv akquirieren, bei Spitälern, Sozialdiensten, der Pro Senectute. Wir nehmen alle, ausser denjenigen, die demenzkrank und aggressiv sind. Diese sind als Feriengäste nicht kompatibel mit den anderen Gästen. Die Besuchenden und die Bewohnenden müssen zusammen passen. Einen hohen Betreuungsgrad bei Kurzaufenthalten, wie ihn psychisch Kranke mitbringen, können wir nicht bewältigen.

Gab es Anpassungen, die Sie mittlerweile vorgenommen haben?

Auf der Station selbst nicht. Allerdings hat die Stationsleitung gewechselt. Ihre Funktion war es, Besucherinnen und Besucher aktiv zu akquirieren, vor allem jetzt wo das Angebot noch nicht überall bekannt ist. Mittlerweile merken wir, dass sich das Angebot verbreitet. Man muss immer wieder nachhaken und bekannt machen, dass wir hochkompetentes Personal haben. Die ehemalige Stationsleiterin hat diese Rolle der Akquisition nicht übernommen. Seit dem Wechsel läuft es aber richtig gut auf der Station. Die Akquisition haben nun die Zentrumsleitung und die Pflegedienstleitung übernommen.

Was sind Ihre wichtigsten Erkenntnisse aus dem bisherigen Betrieb?

Es braucht Einzelzimmer auf der Temporärstation. Einerseits können wir ein Doppelzimmer nicht gemischt besetzen, was zu leeren Betten trotz Nachfrage führt. Andererseits sind viele Leute, die von zu Hause nur für kurze Zeit zu uns kommen nicht bereit, in ein Doppelzimmer zu gehen. Sie kommen zur Erholung oder für die Ferien, und diese wollen sie in einem Einzelzimmer geniessen. Leider haben wir auf der Temporärstation keine Einzelzimmer.

Als zweites läuft die Temporärstation nicht von Alleine. Es braucht ein gutes Management in der Administration.

Und drittens funktionieren wie bereits erwähnt die Notbetten nicht wie gewünscht. Die Voraussetzungen für einen flüssigen Betrieb sind nicht gegeben. Eigentlich müssten immer zwei Betten leer sein. Darauf muss das finanzielle Konzept von Anfang an ausgerichtet sein, sie müssen als leere Betten eingerechnet werden. Damit dies funktioniert, braucht aber das Haus eine gewisse Grösse.

Was sind aus der Nutzerperspektive die grössten Hemmschwelle oder Anreize, die Tagesstation zu nutzen?

Eine Hemmschwelle ist wie gesagt das Doppelzimmer. Eine andere das Geld. Aber da die Betten mittlerweile voll sind, haben wir unsere Zielgruppe wohl erreicht. Am wenigsten gut ausgelastet sind die Tagesbetten. Bei Tagesgästen handelt es sich häufig um Demente, bei denen die Angehörigen eine Entlastung suchen. Für diese Gäste gibt es schon Angebote in der Region und sie passen nicht zu unserem Konzept. Eine Person hat sich für nächstes Jahr schon regelmässig als Kurzzeitgast angemeldet und wird monatlich kommen.

Nicht alle Gäste kommen gerne wieder, aber sie sehen ein, dass es für die Angehörigen eine Entlastung ist. Bisher haben wir eher wenige Gäste, die mehrmals gekommen sind. Momentan interpretieren wir unser Konzept sehr flexibel. Es gibt kaum einen 0815-Fall. Und wir wol-

len keine leeren Betten. Bei den Wiederkehrenden merken wir teilweise, dass sich Beziehungen zu den ständigen Bewohnern entwickeln, es ist dann schon etwas da. Bei den schwierigen Gästen, die aggressiv sind oder sich nicht integrieren wollen, ist das Pflegepersonal die Konstante. Wir merken auch, dass sich die Gäste von den Bewohnerinnen und Bewohner abgrenzen. Sie gehen zwar mit ihnen Kaffee trinken, machen aber deutlich, dass sie nur zu Gast da sind.

Wer nimmt die Angebote in Anspruch und woher kommen die Menschen?

Der grösste Teil kommt aus dem Fricktal. Aber wir hatten auch schon Gäste aus Brugg und Basel. Von überall her, wo wir in Kontakt mit der Sozialberatung sind und diese von unserem Angebot wissen. Wir hatten auch schon eine ausserkantonale Anfrage von jemandem, dessen Freund hier wohnt. In diesem Fall müssen wir Gutschriften einholen.

Es handelt sich häufig um Verheiratete, von denen einer pflegebedürftig ist und sich der Partner oder die Partnerin entlasten möchte. Diese sind meist selbst alt und stehen kurz vor dem Burnout. Ihre Leistung wird von der Öffentlichkeit zu wenig anerkannt.

Was sind die wichtigsten Kommunikationskanäle zur Verbreitung des Angebots?

Die Sozialdienste der Spitäler und Pro Senectute. Die Ärzte wissen es teilweise auch. Auf der Website ist das Angebot auch, aber die ältere Generation schaut hier nicht rein, eher die Angehörigen. Die meisten kommen über Zuweisungen. Uns ist es wichtig, offen für die Spitäler zu sein. Sie sollen die Plätze immer spontan buchen können. Das Vertrauen gewinnen wir nur, wenn wir diese Spontanität auch bieten.

Was hat ganz anders funktioniert als Sie es erwartet haben? Was ist genauso eingetroffen wie erwartet?

Wie bereits erwähnt die Notbetten. Zudem ist der Aufwand für die Administration und Sekretariat gross, weil jeder Fall beim Ein- und Aus-

tritt administrativ erfasst werden muss. Bei der Pflege zeigt sich ein grosser Aufwand, weil das Personal sich bei jedem Gast nochmals beim Arzt über den aktuellen Gesundheitszustand erkundigen muss. Die Gäste wissen meistens nicht mehr alles. Zudem haben die Angehörigen, meist die Kinder, häufig hohe Ansprüche an die Betreuung. Partner sind oft froh, dass sie einmal mit jemandem reden können, weil sie selbst durch die Betreuung vor dem Burnout stehen und nicht mehr weiter wissen.

Was würden Sie beim nächsten Mal gleich machen? Was würden Sie anders machen?

Generell ist es gut, dass es dieses Angebot an Ferienbetten mit dieser kompetenten Betreuung in der Region gibt. Betten alleine reichen nicht, es braucht auch das Personal dahinter.

Ein nächstes Mal müssten die Nutzerbedürfnisse bereits beim Bau der Station berücksichtigt werden. Das Pflegepersonal hätte von Anfang an eingebunden werden müssen. Der Ausguss auf dem Stockwerk ist zu klein und ein Abstellraum fehlt. Die Küchenzeile ist im Aufenthaltsraum integriert und wir haben nur Doppelzimmer. Sinnvoll wären etwa Zimmer, die flexibel für eine oder zwei Personen eingesetzt werden können, beispielsweise wenn der Ehepartner dazu kommt. Zudem müssen die Wege des Personals berücksichtigt werden, oder das Vorhandensein von Privaträumen. Architekten wissen solche Dinge nicht von sich aus.

Wo steckt vom Verwaltungsaufwand her der grösste Aufwand?

Der administrative Aufwand ist enorm: Telefone entgegen nehmen, Verträge ausfüllen, Angehörige rufen an und wollen wissen, wie es läuft, die Gäste müssen aufgenommen werden, die Zimmer müssen gereinigt, die Ein- und Ausgänge verbucht werden. Das haben wir bei der Konzeption aus unserer Sicht nicht genügend berücksichtigt und deshalb gibt es für diesen Aufwand keinen oder zu geringen Stellschlüssel. Wir lösen die Situation, indem wir viel arbeiten. Es gibt immer wieder Wellen, wenn alle gleichzeitig kommen oder gleichzeitig gehen. Notwendig wäre eine grössere Station,

damit der Aufwand auf einen grösseren Stellschlüssel verteilt werden kann. Zudem braucht es auch das richtige Personal: Gut ausgebildete Personen, welche komplexe Fälle kurzfristig einschätzen und betreuen können. Das können viele von den heutigen Ausgebildeten nicht.

Welches sind die aktuellsten Rückmeldungen von den Nutzenden?

Die Frau, die zum dritten Mal da war, hat sich das letzte Mal wirklich gefreut. Sie hat sich hier mit Frauen angefreundet und isst auch unten in der Cafeteria. Die Wiedererkennung ist wichtig. Eine andere Frau aus Basel stellte am Anfang viele Forderungen. Zum Schluss wurde sie zugänglicher. Heute würde sie sofort wieder kommen. Es zeigt sich auch: je nachdem, aus welcher sozialen Schicht die Feriengäste stammen, so sind die Erwartungen oder die Anforderungen an das Pflegepersonal hoch, den Feriengast adressatenbezogen zu betreuen.

Negativ können wir sagen, dass die Angehörigen häufig nicht ehrlich über den Zustand der Gäste informieren vor allem bei Demenz und psychischen Fällen. Wenn wir von Anfang an wüssten, dass der Fall nicht in das Konzept passt, müssten wir den ganzen administrativen Aufwand nicht betreiben, den wir letztlich nicht verrechnen können. Das sind Abstriche, die wir hinnehmen müssen.

Welche Rolle spielt die Lage des Angebots?

Die Lage spielt eine Rolle für die Besuchenden. Die Bahnhofsnähe, der Bus, wir sind nicht am Rand, sondern mittendrin. Es ist wichtig, dass es Läden in der Nähe gibt, dass die Leute von der Temporärstation etwas kaufen gehen können, in die Papeterie, auch in Begleitung der Angehörigen.

Welche Fragen müssen unbedingt geklärt und welche Voraussetzungen gegeben sein, damit eine andere Region oder Institution ein solches System in die Hand nehmen kann?

Zum einen braucht es ein gut durchdachtes Konzept. Zum anderen braucht es eine gut

funktionierende Abteilung: Wer ist dabei? Wer sorgt für Kontinuität? Das Alterszentrum braucht auch eine gewisse Grösse, mindestens 18 bis 20 Betten. Dann braucht es Rückzugsmöglichkeiten. Das Personal muss frühzeitig rekrutiert werden, nicht erst dann, wenn die Station schon steht. Wichtig ist die Integration dieses Personals in das ganze Haus und in die Pflegephilosophie, sonst entwickelt sich eine Eigen- dynamik auf der Station. Diese Personen sollten erst im Haus die Pflege kennenlernen. Die Temporärstation soll nicht als «Anhängsel» im Haus wahrgenommen werden, sondern als Teil davon. Dann sollte die Station unbedingt von der Zentrale aus bewirtschaftet werden. Die Pflege hat eine andere Sichtweise auf die Auslastung der Station und tendiert eher dazu, sich zu entlasten. Die Zentrale geht hingegen viel aktiver und objektiver mit der Belegung um.

3.7.5 Grundlageninformationen

Das folgende Kapitel beinhaltet Tabellen und Grundlagen, die zur Beantwortung der Fragen genutzt worden sind. Vom März 2012 bis November 2013 wurden 87 Fälle erfasst und verschiedene Informationen erhoben. Daneben wurden Interviews mit Experten und Angehörigen geführt sowie administrative Daten ausgewertet.

Anfragen für Temporär- und Notbetten

Insgesamt wurden 87 Anfragen an die Temporär-Abteilung gerichtet. Auf welchen Wegen und für welche Angebote sie erfolgten, zeigt Tabelle 19.

In den meisten Fällen waren es die Angehörigen, welche die Anmeldung an die Temporärstation

gerichtet haben (79.3%). Am zweithäufigsten erfolgen Anmeldungen über die Spitäler und Rehabilitationskliniken, welche hilfsbedürftige Personen beim Austritt unterstützen. In keinem der Fälle hat die Spitex eine solche Funktion übernommen und die Anmeldung platziert.

Bei den Anmeldungen aus den Spitälern überwiegt das Kantonsspital Aarau (6 Nennungen; Baden 2, Rheinfelden 1), bei den Rehabilitationseinrichtungen die Reha Schinznach (3 Nennungen, Rheinfelden 1, Aarau 1).

Tabelle 17 und Tabelle 18 zeigen die Zusammensetzung der für die Temporär-Abteilung angemeldeten Personen: Über 70% der angemeldeten Personen sind 80-jährig und älter, etwa doppelt so häufig sind es Frauen als Männer. Rund zur Hälfte sind die Personen verwitwet und fast die Hälfte ist verheiratet.

Tabelle 17: Altersgruppen nach Geschlecht

Alter	Geschlecht					
	männlich		weiblich		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
unter 65 J.	0	0.0	2	3.6	2	2.3
65 bis 79	15	46.9	9	16.4	24	27.6
80 bis 84	9	28.1	11	20.0	20	23.0
85 bis 89	7	21.9	15	27.3	22	25.3
90 bis 94	0	0.0	14	25.5	14	16.1
95 +	1	3.1	4	7.3	5	5.7
Gesamt	32	100	55	100	87	100

Tabelle 18: Zivilstatus

	Anz.	%
Verwitwet	41	47.1
Verheiratet, eingetr. Partnerschaft	36	41.4
Ledig	7	8.0
Geschieden / Getrennt	1	1.1
nicht bekannt	2	2.3
Gesamt	87	100.0

Tabelle 19: Angefragtes Angebot

Für welches Angebot erfolgt die aktuelle Anfrage?		Funktion der anfragenden Person / Beziehung zu Bewohner/in					Gesamt
		Angehörige	Mitarbeiter/in Spital	Mitarbeiter/in Rehabilitations- einrichtung	Frei praktizierender Arzt	Andere, nämlich	
Tagesaufenthalt	Anz.	3	0	0	0	0	3
	%	100.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%
Kurzaufenthalt	Anz.	9	0	0	0	0	9
	%	100.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%
Ferienaufenthalt	Anz.	46	7	2	2	1	58
	%	79.3%	12.1%	3.4%	3.4%	1.7%	100.0%
Notbett	Anz.	11	2	3	0	1	17
	%	64.7%	11.8%	17.6%	.0%	5.9%	100.0%
Gesamt	Anz.	69	9	5	2	2	87
	%	79.3%	10.3%	5.7%	2.3%	2.3%	100.0%

Tabelle 20: Dringlichkeit des angefragten Angebots

Für welches Angebot erfolgt die aktuelle Anfrage?		Wie dringlich ist die Aufnahme dieser Person aus Ihrer Sicht zum Zeitpunkt der Anfrage?					Gesamt
		nicht dringlich, Aufnahme kann auf Termin geplant werden	nicht so dringlich, Aufnahme soll in den nächsten ca. 4 Wochen erfolgen	dringlich, Aufnahme soll in den nächsten ca. 2 Wochen erfolgen	sehr dringlich, Aufnahme soll in den nächsten Tagen erfolgen	ausserordentlich dringlich, Aufnahme soll sofort erfolgen	
Tagesaufenthalt	Anzahl	3	0	0	0	0	3
	in %	100.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%
Kurzaufenthalt	Anzahl	8	0	0	0	1	9
	in %	88.9%	.0%	.0%	.0%	11.1%	100.0%
Ferienaufenthalt	Anzahl	49	1	1	3	4	58
	in %	84.5%	1.7%	1.7%	5.2%	6.9%	100.0%
Notbett	Anzahl	0	2	7	2	6	17
	in %	.0%	11.8%	41.2%	11.8%	35.3%	100.0%
Gesamt	Anzahl	60	3	8	5	11	87
	in %	69.0%	3.4%	9.2%	5.7%	12.6%	100.0%

Tabelle 21: Grund für nicht erfolgte Anmeldung auf das angefragte Angebot

Für welches Angebot erfolgt die aktuelle Anfrage?		Warum konnte der Anfrage nicht entsprochen werden?						Gesamt
		alle Betten Temporär-Abteilung belegt, bzw. reserviert	Priorität einer anderen Person gemäss Warteliste	Bett in Doppelzimmer wegen unpassendem Geschlecht nicht verfügbar	Pflege übersteigt fachliche Möglichkeiten der Temporär-Abteilung	Pflege übersteigt personelle Kapazität der Temporär-Abteilung	andere Gründe	
Kurzaufenthalt	Anz.	0	0	0	0	0	1	1
	%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
Ferienaufenthalt	Anz.	3	0	0	0	0	14	17
	%	17.6%	.0%	.0%	.0%	.0%	82.4%	100.0%
Notbett	Anz.	5	0	0	0	0	0	5
	%	100.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%
Gesamt	Anz.	8	0	0	0	0	15	23
	%	34.8%	.0%	.0%	.0%	.0%	65.2%	100.0%

Rund zwei Drittel der Anfragen für die Nutzung der Temporär-Angebote erfolgten für Ferienaufenthalte. Am zweithäufigsten waren die Notbetten gefragt, gefolgt von weiteren Kurzaufenthalten. Nicht angefragt wurden Nachtaufenthalte und Schnupperaufenthalte. Die meisten Anfragen waren betreffend Aufnahmezeitpunkt nicht dringlich und konnten auf Termin geplant werden (69%). Naturgemäss waren vor allem Aufnahmen in die Notbetten dringlich, fast die Hälfte sehr bzw. ausserordentlich dringlich.

In rund zwei Drittel der Fälle konnte der Anfrage für einen Temporär-Aufenthalt entsprochen werden. Bei einem Drittel der Fälle, vor allem bei der Nachfrage nach Notbetten, konnte der Anfrage nicht entsprochen werden. Tabelle 21 gibt Hinweise darauf, warum es nicht zu einer Anmeldung kam. In rund einem Drittel der Fälle und für 100% der Notbetten lag der Grund darin, dass die entsprechenden Kapazitäten bereits voll belegt waren. Interes-

sant ist, dass die anderen Gründe (fehlende Passung bei Doppelzimmern, fachliche oder personelle Möglichkeiten der Temporär-Abteilung) nie angegeben wurden. Häufig wurden aber andere Gründe genannt. Diese liegen praktisch ausschliesslich in einer Absage seitens der Klientin / des Klienten bzw. ihrer/seiner Angehörigen oder Beauftragten: Diese haben sich für ein anderes Heim entschieden, bleiben in der bisherigen Zwischenlösung bis ein Dauerplatz frei ist oder waren noch nicht bereit für einen Heimeintritt. In einem Fall war die Struktur einer geschlossenen Abteilung erforderlich, welche die Temporär-Abteilung nicht bieten konnte.

Definitive Anmeldung

Von den 87 erfassten Anfragen führten 64 effektiv zu einer Anmeldung. Rund ein Drittel der Angemeldeten nutzten das Temporär-Angebot schon einmal, meistens für einen Ferienaufenthalt. Gleich wie bei den Anfragen gilt die häufigste Anmeldung den

Ferienaufenthalten und dementsprechend ist auch das Muster der Dringlichkeit des Eintritts ähnlich.

Da ein Teil der Anfragen für Notbetten wegen mangelnder Verfügbarkeit von Betten nicht zu einer Anmeldung führte, erscheint die Dominanz von Ferien- und Kurzaufenthalten noch deutlicher.

Der am häufigsten genannte Grund für die Anmeldung liegt in der Absicht einer Entlastung der betreuenden Personen, insbesondere bei Kurz- und Ferienaufenthalten. Bei den Notbetten liegt der Hauptgrund für die temporäre Anmeldung im Mangel an Festplätzen.

Tabelle 22: Angemeldetes Angebot

Anmeldung für Angebot:	Anzahl	in %
Ferienaufenthalt	45	71.4%
Kurzaufenthalt	7	11.1%
Notbett	7	11.1%
Tagesaufenthalt	4	6.3%
Nachtaufenthalt	0	.0%
Schnupperaufenthalt	0	.0%
Anderes, nämlich	0	.0%
Gesamt	63	100.0%

Tabelle 23: Gewünschtes Eintrittsdatum

Gewünschtes Eintrittsdatum	Anzahl	in %
sofort, so rasch als möglich	7	11.1%
definiertes Datum, nämlich	55	87.3%
innerhalb der nächsten 14 Tage	0	.0%
innerhalb des nächsten Monats	0	.0%
anderes, nämlich	1	1.6%
Gesamt	63	100.0%

Tabelle 26: Wohnort der angemeldeten Person

Wo lebt / ist die angemeldete Person zum Zeitpunkt der Anmeldung?	Anzahl	in %
in einer Wohnung	22	34.9%
in einem Einfamilienhaus	16	25.4%
in einer Alterswohnung des VAOF	9	14.3%
anderes, nämlich..	6	9.5%
in einer Reha-Klinik	5	7.9%
in einem Akutspital (inkl. Psychiatrie)	4	6.3%
in anderen Alterswohnung	1	1.6%
in einem Alters- und Pflegeheim, in einer Pflegewohnung	0	.0%

Tabelle 27: Gründe für nicht erfolgte Anmeldung

Warum erfolgte keine Aufnahme?	Anz.	%
Bewohner/in in der Zwischenzeit verstorben	2	18.2
Zustand der Bewohner/in hat sich verbessert, Angebot nicht mehr nötig	4	36.4
Bewohner/in ist in anderes Alters- und Pflegeheim eingetreten	2	18.2
Bewohner/in ist in Spital eingetreten	2	18.2
Bewohner/in ist in eine Reha eingetreten	0	.0
andere Gründe, bitte beschreiben	1	9.1
Gesamt	11	100.0

Nach der Anmeldung erfolgte in der Regel auch eine Aufnahme (in ca. 80% der Fälle). Am häufigsten war dies nicht der Fall, weil sich der Zustand der Angemeldeten wieder verbesserte oder ein Eintritt in eine andere Institution erfolgte.

Am häufigsten kehrten Bewohnende der Temporär-Abteilung in die angestammte Wohnform zurück. Die Hilfe und Pflege wurde wieder durch das häusliche Umfeld übernommen. In 10% der Fälle erfolgte ein definitiver Eintritt in das Alterszentrum.

Tabelle 24: Gründe für erfolgte Anmeldung

Bei Tages- und Nachtaufenthalten, welche Nutzung ist geplant?	Anz.	%
sporadisch einzelne Tage bzw. Nächte	1	25
1 Tag bzw. 1 Nacht pro Woche	0	0
2 Tage bzw. zwei Nächte pro Woche	0	0
3 Tage bzw. drei Nächte pro Woche	0	0
mehr als 3 Tage/Nächte pro Woche	2	50
anderes, nämlich	1	25
Gesamt	4	100

Tabelle 25: Pflegestufen

Pflegestufe KVG (1-12) :	Anz.	%
1	4	4.6
2	9	10.3
3	7	8.0
4	6	6.9
5	10	11.5
6	4	4.6
8	2	2.3
Gesamt	42	48.3

Tabelle 28: Angebot und Hilfeleistung

Für welches Angebot erfolgt die aktuelle Anmeldung?		aktuelle Unterstützung im häuslichen Umfeld							Gesamt
		keine Hilfe	Hilfe / Pflege d. Partner/in	Hilfe / Pflege d. Tochter / Sohn	Hilfe / Pflege d. Angehörige	Hilfe durch Spitex	Hilfe durch Pro Senectute	Hilfe durch andere, nämlich	
Tagesaufenthalt	Anz.	0	2	3	0	4	0	0	4
	%	.0%	50.0%	75.0%	.0%	100.0%	.0%	.0%	100.0%
Kurzaufenthalt	Anz.	1	5	2	0	3	0	0	7
	%	14.3%	71.4%	28.6%	.0%	42.9%	.0%	.0%	100.0%
Ferienaufenthalt	Anz.	2	11	13	7	26	0	3	36
	%	5.6%	30.6%	36.1%	19.4%	72.2%	.0%	8.3%	100.0%
Notbett	Anz.	0	2	1	1	5	0	0	7
	%	.0%	28.6%	14.3%	14.3%	71.4%	.0%	.0%	100.0%
Gesamt	Anz.	3	20	19	8	38	0	3	54
	%	5.6%	37.0%	35.2%	14.8%	70.4%	.0%	5.6%	100.0%

Tabelle 29: Gründe nach Angebot

Welches sind die wichtigsten Gründe für die Anmeldung? Mehrfachantworten möglich.	Für welches Angebot erfolgt die aktuelle Anmeldung?									
	Tagesaufenthalt		Kurzaufenthalt		Ferienaufenthalt		Notbett		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
Heimeintritt notwendig, aber kein Festbett verfügbar	3	75	0	0	13	28.9	6	85.7	22	34.9
Kennenlernen des Heimes	0	0	2	28.6	19	42.2	0	0	21	33.3
Ermöglichen von sozialen Kontakten	0	0	0	0	7	15.6	0	0	7	11.1
Verbesserung Zustandes durch Aktivierung / Therapie	0	0	0	0	16	35.6	2	28.6	18	28.6
Abwesenheit der primär betreuenden Person	1	25	5	71.4	13	28.9	0	0	19	30.2
Ausfall der primär betreuenden Person	0	0	1	14.3	1	2.2	1	14.3	3	4.8
Entlastung der betreuenden Personen	2	50	5	71.4	24	53.3	3	42.9	34	54
Kurzfristige Verschlechterung des Zustandes	0	0	0	0	8	17.8	1	14.3	9	14.3
Pflegeaufwand über Möglichkeiten der Spitex	0	0	0	0	3	6.7	1	14.3	4	6.3
andere Gründe, nämlich	0	0	1	14.3	2	4.4	1	14.3	4	6.3
Gesamt	4	100	7	100	45	100	7	100	63	100

Tabelle 30: Dringlichkeit nach Angebot

Für welches Angebot erfolgt die aktuelle Anmeldung?		Wie dringlich ist die Aufnahme dieser Person aus Ihrer Sicht zum Zeitpunkt der Anmeldung?					Gesamt
		nicht dringlich, Aufnahme kann auf Termin geplant werden	nicht so dringlich, Aufnahme sollte in den nächsten ca. 4 Wochen erfolgen	dringlich, Aufnahme sollte in den nächsten ca. 2 Wochen erfolgen	sehr dringlich, Aufnahme sollte in den nächsten Tagen erfolgen	ausserordentlich dringlich, Aufnahme sollte sofort erfolgen	
Tagesaufenthalt	Anz.	3	0	0	0	1	4
	%	75.0%	.0%	.0%	.0%	25.0%	100.0%
Kurzaufenthalt	Anz.	6	0	0	0	1	7
	%	85.7%	.0%	.0%	.0%	14.3%	100.0%
Ferienaufenthalt	Anz.	36	4	3	2	0	45
	%	80.0%	8.9%	6.7%	4.4%	.0%	100.0%
Notbett	Anz.	0	1	3	0	3	7
	%	.0%	14.3%	42.9%	.0%	42.9%	100.0%
Gesamt	Anz.	45	5	6	2	5	63
	%	71.4%	7.9%	9.5%	3.2%	7.9%	100.0%

Tabelle 3I: Gründe für den Austritt

Welches waren die Gründe für den Austritt? Mehrfachantworten möglich		Für welches Angebot erfolgt die aktuelle Anmeldung?				
		Tagesaufenthalt	Kurzaufenthalt	Ferienaufenthalt	Notbett	Gesamt
Rückkehr nach Hause nach geplantem Ferien- / Schnupper- / Kurzaufenthalt	Anz. %	1 25.0%	6 100.0%	24 88.9%	0 .0%	31 77.5%
Hilfe/Pflege wird wieder durch Angehörige übernommen	Anz. %	1 25.0%	4 66.7%	12 44.4%	0 .0%	17 42.5%
Eintritt in Heim des VAOF zur Langzeitpflege	Anz. %	0 .0%	0 .0%	1 3.7%	2 66.7%	3 7.5%
Verstorben	Anz. %	1 25.0%	0 .0%	1 3.7%	1 33.3%	3 7.5%
Eintritt in anderes Alters-, Pflege- oder Krankenhaus zur Langzeitpflege	Anz. %	0 .0%	0 .0%	1 3.7%	0 .0%	1 2.5%
Pflege/Betreuung nach Verbesserung des Zustandes nicht mehr erforderlich	Anz. %	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%
Verlegung / Eintritt in Akutspital, Psychiatrie/ Reha	Anz. %	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%
Andere Gründe, nämlich	Anz. %	2 50.0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	2 5.0%
Gesamt	Anz. %	4 100.0%	6 100.0%	27 100.0%	3 100.0%	40 100.0%

Kurzbefragung der Angehörigen

Insgesamt 12 Angehörige haben den abgegebenen Fragebogen retourniert und von der anonymen Befragung Gebrauch gemacht. Die Zufriedenheit der Angehörigen ist gut, wenn auch nicht hervorragend, zwei Drittel sind sehr zufrieden und ein Drittel zufrieden bzw. mehr oder weniger zufrieden.

Als Wirkungen aus Sicht der Angehörigen kommt der Effekt einer wesentlichen Entlastung sehr klar zum Ausdruck. In den meisten Fällen wird der Aufenthalt aus Sicht der Angehörigen positiv erlebt, wobei die Motivation für den Eintritt für etwa einen Drittel nicht leicht war. Hingegen wird eine Verbesserung des Zustandes des Bewohners / der Bewohnerin nur etwa in der Hälfte der Fälle attestiert und die Frage, ob damit die Leistungsbereitschaft des Umfelds erhalten werden kann, wird eher kritisch beurteilt.

Das Angebot trägt in den Augen der Angehörigen zumindest teilweise dazu bei, die Bereitschaft für einen definitiven Eintritt zu erhöhen und Druck für eine dauerhafte Aufnahme zu schaffen. Die Kosten des Aufenthaltes werden von der Mehrheit als angemessen betrachtet und die Finanzierung scheint für die meisten kein wesentliches Problem zu sein.

Was hat Ihnen besonders gefallen? Was fanden Sie besonders gut?

- Pflege, Umgang mit den Leuten, angenehmes Personal
- freundliche Betreuung, Eingehen auf die ältere Person, Angebot und Freizeitgestaltung
- Die Betreuung war sehr gut. Das räumliche Angebot wurde geschätzt.
- Dass es ein grosses Beschäftigungsangebot gab, dass ich unbeschwerte Tage hatte
- Dass mein Mann ohne grosse Formalitäten 1 Tag kurzfristig verlängern konnte.
- Pflegepersonal sehr nett, Zimmer war sehr schön, Essen war gut
- gute Betreuung
- Das Zimmer war gross und das Essen gut
- Das Pflegepersonal kann sich sehr gut auf die einzelnen Personen, Patienten und deren Bedürfnisse einstellen
- Herzlichkeit, Engagement
- Schönes Ambiente, Personal verständnisvoll - liebevoll, bei Bedarf auch sehr bestimmt

Was hat Ihnen nicht gefallen? Was war schlecht?

- BW hatte einen sehr starken Bewegungsdrang, konnte wenig spazieren.
- Es riecht etwas muffig im Gebäude, scheinbar zu wenig Personal, das könnte aber auch nur temporär sein.

Tabelle 32: Zufriedenheit mit dem Angebot

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Aufenthalt Ihres Angehörigen auf der Temporärstation des Alterszentrums Bruggbach?	Anzahl	in %
sehr zufrieden	8	66.7%
zufrieden	3	25.0%
mehr oder weniger zufrieden	1	8.3%
eher nicht zufrieden	0	.0%
gar nicht zufrieden	0	.0%
Gesamt	12	100.0%

Tabelle 33: Wiederholte Nutzung des Angebots

Werden Sie die Temporär-Abteilung zu einem späteren Zeitpunkt bei Bedarf erneut nutzen?	Anzahl	in %
ja, sicher	10	83.3%
ja, wahrscheinlich	2	16.7%
nein, eher nicht	0	0.0%
nein sicher nicht	0	0.0%
weiss nicht / k. A.	0	0.0%
Gesamt	12	100.0%

Tabelle 34: Beurteilung der Angebote

Wie beurteilen Sie die folgenden Aspekte beim Aufenthalt Ihres Angehörigen auf der Temporärstation des Alterszentrums Bruggbach?		trifft voll und ganz zu	trifft grossenteils zu	Trifft mehr oder weniger zu	Trifft eher nicht zu	Trifft gar nicht zu	Weiss nicht/keine Antwort	Gesamt
Die Aufnahme erfolgte der Dringlichkeit entsprechend aus meiner Sicht rechtzeitig.	Anzahl in %	9 75.0%	1 8.3%	1 8.3%	0 .0%	0 .0%	1 8.3%	12 100.0%
Mein Angehöriger/meine Angehörige war leicht zu motivieren, das Angebot in Anspruch zu nehmen	Anzahl in %	5 41.7%	2 16.7%	3 25.0%	1 8.3%	0 .0%	1 8.3%	12 100.0%
Mein Angehöriger/meine Angehörige hat den Aufenthalt positiv erlebt.	Anzahl in %	5 41.7%	5 41.7%	1 8.3%	0 .0%	0 .0%	1 8.3%	12 100.0%
Durch den Aufenthalt verbesserte sich der physische / psychische Zustand meines Angehörigen	Anzahl in %	2 16.7%	4 33.3%	2 16.7%	1 8.3%	2 16.7%	1 8.3%	12 100.0%
Die Kosten des Aufenthalts sind angemessen.	Anzahl in %	4 33.3%	3 25.0%	4 33.3%	0 .0%	0 .0%	1 8.3%	12 100.0%
Die Finanzierung des Aufenthalts war für uns ein Problem.	Anzahl in %	0 .0%	1 8.3%	2 16.7%	3 25.0%	5 41.7%	1 8.3%	12 100.0%
Das Angebot hat mich und ev. andere im Umfeld wesentlich entlastet.	Anzahl in %	10 83.3%	2 16.7%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	12 100.0%
Das Angebot hat dazu beigetragen, dass ich/wir die Betreuung zu Hause weiterhin leisten können.	Anzahl in %	3 25.0%	3 25.0%	0 .0%	1 8.3%	1 8.3%	4 33.3%	12 100.0%
Die Möglichkeit, auch kurzfristig auf ein temporäres Angebot zugreifen zu können ist uns wichtig.	Anzahl in %	7 58.3%	2 16.7%	2 16.7%	0 .0%	0 .0%	1 8.3%	12 100.0%
Das Ang. hat dazu beigetragen, dass die Bereitschaft für einen definitiven Eintritt gewachsen ist.	Anzahl in %	3 25.0%	2 16.7%	2 16.7%	0 .0%	1 8.3%	4 33.3%	12 100.0%
Das Angebot hat dazu beigetragen, dass rascher ein Heimplatz gefunden werden konnte.	Anzahl in %	2 16.7%	1 8.3%	2 16.7%	0 .0%	1 8.3%	6 50.0%	12 100.0%

Tabelle 35: Zufriedenheit mit dem Aufenthalt

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Aufenthalt auf der Temporärstation des Alterszentrums Bruggbach?	Anz.	%
sehr zufrieden	20	90.9%
zufrieden	1	4.5%
mehr oder weniger zufrieden	1	4.5%
eher nicht zufrieden	0	.0%
gar nicht zufrieden	0	.0%
Gesamt	22	100.0%

Tabelle 36: Möglichkeit eines Wiedereintritts

Möchten Sie zu einem späteren Zeitpunkt erneut in die Temporär-Abteilung eintreten?	Anz.	%
ja, das würde ich gerne tun	11	50.0%
ja, wenn es halt notwendig ist	10	45.5%
nein, eher nicht	0	.0%
nein, sicher nicht	0	.0%
anderes, nämlich	0	.0%
weiss nicht / k. A.	1	4.5%
Gesamt	22	100.0%

Tabelle 37: Auslastung der Angebote 2013

	Anz. Bewoh- nende	Pflegetage	Plätze	Auslas- tung
Feriengast	34	1'030	6	50.1%
Kurzaufenthalt	8	67		
Notbett	18	2'354	8	80.6%
Gesamt	60	3451	14	67.5%

Kurzbefragung der Nutzerinnen

In 22 Fällen haben die Pflegenden der Abteilung die Aufenthalter/innen der Temporär-Abteilung über ihre Erfahrung und ihre Zufriedenheit befragt. Insgesamt ist die Zufriedenheit hoch und auch die nochmalige Nutzung wird von den meisten positiv beurteilt. Gelobt wird vor allem die freundliche Betreuung durch das Personal, bei den Verbesserungsmöglichkeiten zeigen sich Nennungen zum Zimmerkomfort auf (Wunsch nach Einzelzimmern).

Was hat Ihnen am Aufenthalt besonders gefallen?
 Was fanden Sie gut?

- Freundlichkeit des Personals (12 Nennungen)
- Vielfalt der Angebote, Individualität (4 Nennungen)
- Gutes Essen (2 Nennungen)
- Alles (2 Nennungen)
- Dass ich meinen eigenen Tagesablauf gestalten kann – fast wie daheim
- Man schaut gut auf sie. Man nimmt sie ernst.
- Hilfsbereitschaft des Personals, Pflege
- Eigenständigkeit
- Kenne schon das Personal
- Kraft tanken zu können um wieder nach Hause gehen zu können
- Nicht allein zu sein

Tabelle 38: Mehrfachaufenthalte

	Anz. Bewoh- nende	1 Aufent- halt	2 Aufent- halte	3 + Auf- enthalte
Feriengast	34	29	4	1
Kurzaufenthalt	8	7		1
Notbett	18	18		
Gesamt	60	54	4	2

- Schöne helle Zimmer – grosses Fenster
- kurze Wartezeiten

Was hat Sie gestört? Was fanden Sie schlecht?

- Dass ich kein Zimmer für mich allein hatte
- Duschraum ist zu eng
- Manche Bewohner
- Doppelzimmer (2 Nennungen)
- Dass ich jetzt umziehen muss
- Hatte oft lange Weile

Was könnte Ihrer Meinung nach verändert oder verbessert werden?

- Mehr Einzelzimmer (6 Nennungen)
- Mehr Zimmer anbieten
- Dass ich hier immer bleiben kann
- Mehr Beschäftigung / Sport anbieten
- Eins zu eins Betreuung

Administrative Daten

Die folgenden Tabellen beinhalten sämtliche Daten zu den temporären Angeboten und den Notbetten, die für die Beurteilung der finanziellen Tragbarkeit der Angebote notwendig sind. Dazu zählen eine approximative Kostenstellenrechnung, die Auslastung der Angebote sowie die Tarife.

Tabelle 39: Approximative Kostenstellenrechnung

Kostenrechnung für Temporärabteilung Alterszentrum Bruggbach, Frick					
	Approximative Kostenrechnung Temporärabteilung		AZB (Finanzreporting Jahresabschluss)		Kommentar
. Pflegetage		3309		38109	gemäss Jahresbericht
. Betten		14		106	gemäss Jahresbericht
Betriebsaufwand	in Franken	Pro Pflegetag	in Franken	Pro Pflegetag	
. Pflegedienst	Fr. 457.477	Fr. 138,25	Fr. 3.968.000	Fr. 104,12	direkt
. Küche/Office	Fr. 43.017	Fr. 13,00	Fr. 725.000	Fr. 19,02	1)
. Hauswirtschaft	Fr. 45.861	Fr. 13,86	Fr. 419.000	Fr. 10,99	50% pro Bett, 50% pro Pflegetag
. Verwaltung / Techn. Dienst	Fr. 32.070	Fr. 9,69	Fr. 293.000	Fr. 7,69	50% pro Bett, 50% pro Pflegetag
Total Besoldungen	Fr. 578.424	Fr. 174,80	Fr. 5.405.000	Fr. 141,83	
. Personalnebenkosten	Fr. 73.604	Fr. 22,24	Fr. 721.000	Fr. 18,92	direkt Pflegedienst, andere anteilmässig
. Leistungen Dritter	Fr. 547	Fr. 0,17	Fr. 5.000	Fr. 0,13	50% pro Bett, 50% pro Pflegetag
Total Personalkosten	Fr. 652.575	Fr. 197,21	Fr. 6.131.000	Fr. 160,88	
Verpflegung	Fr. 33.090	Fr. 10,00	Fr. 499.000	Fr. 10,00	Richtwert Fr. 10.-- pro Bewohner und Tag
Anlagenutzung	Fr. 100.000	Fr. 30,22	Fr. 931.000	Fr. 24,43	2)
übriger Sachaufwand	Fr. 72.567	Fr. 21,93	Fr. 663.000	Fr. 17,40	50% pro Bett, 50% pro Pflegetag
Umlagen Personalkosten	Fr. 31.194	Fr. 9,43	Fr. 285.000	Fr. 7,48	50% pro Bett, 50% pro Pflegetag
Umlagen Sachkosten	Fr. 12.149	Fr. 3,67	Fr. 111.000	Fr. 2,91	50% pro Bett, 50% pro Pflegetag
Total Betriebsaufwand	Fr. 858.233	Fr. 259,36	Fr. 8.620.000	Fr. 226,19	
. Mietzinsertrag Liegenschaften	Fr. -	Fr. -	Fr. -	Fr. -	
. Zusatztaxe Psychiatrie	Fr. 3.120	Fr. 0,94	Fr. 241.000	Fr. 6,32	direkt
. Betreuungstaxe	Fr. 139.981	Fr. 42,30	Fr. 1.283.000	Fr. 33,67	direkt
. Pensionstaxe	Fr. 477.699	Fr. 144,36	Fr. 3.453.000	Fr. 90,61	direkt
. Pflegetaxe Bewohner	Fr. 60.389	Fr. 18,25	Fr. 707.000	Fr. 18,55	direkt
. Pflegetaxe Krankenkasse	Fr. 114.696	Fr. 34,66	Fr. 1.802.000	Fr. 47,29	direkt
. Pflegetaxe Gemeindeanteil	Fr. 30.975	Fr. 9,36	Fr. 950.000	Fr. 24,93	direkt
. Übrige Erträge	Fr. 6.618	Fr. 2,00	Fr. 576.000	Fr. 15,11	Erträge Cafeteria Fr. 2.-- pro PT gerechnet
Total Betriebsertrag	Fr. 833.477	Fr. 251,88	Fr. 9.012.000	Fr. 236,48	
Betriebserfolg	Fr. -24.755	Fr. -7,48	Fr. 392.000	Fr. 10,29	

1) Einnahmen aus Verpflegung Dritter und Mahlzeitenlieferungen rund 320'000.--, rund 120'000 Verpflegungsaufwand abgezogen, bleiben Fr. 200'000.--, sodass Restpersonalaufwand 500'000.-- bzw. fr. 13. -- pro Pflegetag
2) gemäss Angaben Liegenschaftsrechnung, Anlagewert 2.5 Mio Franken

Grundlagen Interviews

Als Ergänzung zu den regelmässigen Datenerhebungen wurden auch zuweisende Stellen (externe Nutzer), das Kaderpersonal des Alterszentrums Bruggbach sowie Angehörige mit Experteninterviews befragt. Interviewpartner seitens der zuweisenden Stellen waren:

- Spitex Regio Frick: Daniela Teutsch, Zentrumsleitung
- Pro Senectute, Beratungsstelle Laufenburg, Frau Eva Schütz
- Kantonsspital Aarau, Sozialdienst, Anja Keller
- GZF Gesundheitszentrum Fricktal, Rheinfelden, Care Management, Anita Hunziker, Gerber
- GZF Gesundheitszentrum Fricktal, Laufenburg, Katharina Hirt, Pflegedirektorin

- Kantonsspital Baden, Leiterin Care Management und Patientenberatung, Beatrice Bähler
- aarReha Schinznach, Sozialdienst, Denis Dösesegger
- Reha Rheinfelden, Leiter Sozialdienst a.i., Sandro Bertschinger
- Dr. med. Guido Giger, Hausarzt
- Dr. med. Manuel Simonett, Hausarzt

Schlussbeurteilung durch pflegeverantwortliches Personal

Am Schluss eines Aufenthaltes nahm das Pflegepersonal (in der Regel die Abteilungsleitung) eine Beurteilung des Aufenthaltes vor. Die Beurteilung der Aufenthaltsziele des Temporäraufenthalts fällt dabei sehr positiv aus. Im Grossen und Ganzen werden

in den Augen der verantwortlichen Pflegenden die Ziele weitgehend erreicht.

In den Textantworten wird neben dem Hauptnutzen einer Entlastung vor allem auch ein positives Erleben des Aufenthalts durch die Bewohner/innen (Abwechslung, Kraft tanken, Kontakte etc.) erwähnt. Ebenfalls positiv wird gewertet, dass durch den Aufenthalt das Heim bzw. der Heimaufenthalt für die Nutzer/innen bekannt gewordenen ist und deshalb Eintrittsbarrieren später besser überwunden werden können. Bei den Problemlagen und den Verbesserungsmöglichkeiten sind keine Schwerpunkte sichtbar.

Welches war aus Ihrer Sicht der grösste Nutzen / der grösste Vorteil, den die pflegebedürftige Person oder die Angehörigen hatten?

- Kennen bereits das Haus, das Personal und die Pflege, Team kennt Gewohnheiten und Pflegeaufwand (8 Nennungen)
- Entlastung der Ehefrau / der Angehörigen (7 Nennungen)
- Abstand / Kraft tanken, Entspannung zu Hause (6 Nennungen)

Tabelle 40: Aufenthaltsdauer (bis 31.12.2013, wenn noch im Heim) in Tagen

	Anz. Bewohnende	Minimum	Maximum	Mittelwert
Feriengast	42	3	118	24.55
Kurzaufenthalt	11	3	12	6.1
Notbett	18	8	484	160.1
Gesamt	71	3	484	56.0

Tabelle 41: Pflegetarifstufen (I-II) gem. BESA Einstufungen (jeweils letzte)

	Anzahl Bewohner/innen	Minimum Stufe	Maximum Stufe	Mittelwert Stufe
Feriengast	29	1	9	3.83
Kurzaufenthalt	7	1	5	3.29
Notbett	15	2	9	4.20
Total	51	1	9	3.86

Tabelle 42: Aufenthaltsdauer über vorgesehener Maximalfrist

	Frist eingehalten (bzw. keine Frist)	Frist nicht eingehalten	Total Aufenthalte	In % Frist nicht eingehalten
Feriengast	35	7	42	16.7
Kurzaufenthalt	7	4	11	36.4
Notbett	18		18	0.0
Total	60	11	71	15.5

Tabelle 43: Zielerreichung

Inwieweit konnten aus Ihrer Sicht mit diesem Aufenthalt die folgenden Ziele/Anforderungen erreicht werden?		voll und ganz erreicht	teilweise erreicht	eher nicht erreicht	gar nicht erreicht	nicht relevant, weiss nicht	Gesamt
zeitgerechte Aufnahme entsprechend der Dringlichkeit der Situation	Anz. 40 % 100.0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	40 100.0%
zeitgerechte Entlassung aus dem Angebot (den Regeln entsprechend)	Anz. 36 % 90.0%	2 5.0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	2 5.0%	40 100.0%
wirksame Entlastung der betreuenden Angehörigen	Anz. 32 % 80.0%	2 5.0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	6 15.0%	40 100.0%
Aufrechterhaltung/Förderung der Pflege- und Betreuungsbereitschaft der Angehörigen	Anz. 25 % 62.5%	0 .0%	1 2.5%	0 .0%	0 .0%	14 35.0%	40 100.0%
Verbesserung des psychisch und/oder physischen Zustandes der Person, welche das Angebot nutzte	Anz. 31 % 77.5%	1 2.5%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	8 20.0%	40 100.0%
Person kann länger zu Hause betreut werden, Verzögerung des definitiven Heimeintritts	Anz. 28 % 70.0%	0 .0%	1 2.5%	0 .0%	0 .0%	11 27.5%	40 100.0%

- Neue / alte Kontakte pflegen und Neues kennenlernen, Kontakte mit «Gleichgesinnten» (5 Nennungen)
- «Heimalltag» erfahren (4 Nennungen)
- Schnelle Aufnahme (3 Nennungen)
- Vertretung in der Ferienzeit (2 Nennungen)
- Umfassende Pflege und Betreuung (2 Nenn.)
- Konnte mit ihrem Mann zusammen einziehen / mit seiner Frau das Zimmer teilen (2 Nenn.)
- Gewissheit der Angehörigen, dass die Bewohnerin gut betreut wurde und nicht mehr allein zu Hause ist, ebenso dass die Bewohnerin keine Schmerzen mehr ertragen muss
- Bewohnerin kann wieder in ihr gewohntes Zuhause zurückkehren
- Abstand von der Familie
- Vertrauen aufbauen für eine evtl. erneute Ferienpflege
- Umbaumaßnahmen zu Hause konnten durchgeführt werden
- Zeit, zu Hause eine optimale Pflege zu organisieren
- Bewohner hatte «Einzelzimmer» während ihres Aufenthaltes – nächtliche Unruhe störte niemanden

Was ist nicht optimal gelaufen? Was war bei diesem Aufenthalt problematisch?

- Versorgung der Armschiene am Anfang durch das Spital
- Kein Arztbrief / bzw. Diagnosen vorhanden, nur ungenaue Angaben zum Krankheitsbild
- Gemeinsames Zimmer
- Bewohner hätte gern ein Einzelzimmer – war sehr misstrauisch
- Weglauftendenz des Bewohners
- «Drehtüreffekt» Ferienpflege / Tagespflege im Wechsel zur Überbrückung bis Festbett vorhanden ist
- Medikamentenliste auf spanisch – musste übersetzt werden; Hausärzte wollten Bewohnerin nicht aufnehmen
- Wunsch der eins zu eins Betreuung nicht entsprochen

Was hätte man bei diesem Aufenthalt besser machen können?

- Gespräche direkt vor Ort im Spital
- Vorab-Information beim Hausarzt einholen

3.7.6 Fazit für die Studie

Ein Ziel des Projekts war, älteren Menschen das längere Verbleiben im eigenen zu Hause zu ermöglichen und mit dem Angebot der Temporärstation den Übertritt ins Pflegezentrum zu verzögern. Zugleich sollte das Angebot die Angehörigen von der Pflege der älteren Personen entlasten und ihr Sicherheitsgefühl stärken, dass diese über die Notbetten jederzeit in das Alterszentrum eintreten können, sollte die Pflege zu Hause nicht mehr möglich sein.

Der VAOF hat diese Ziele teilweise erreicht. Die Entlastung der Angehörigen im Alltag ist mit den Ferienangeboten gelungen, sei es bei planbaren Abwesenheiten oder bei nicht vorhergesehenen temporären Ausfällen der betreuenden Angehörigen, oder sei es bei einer temporären Verschlechterung des Gesundheitszustands der betreuten Person oder einer temporären Pflegebedürftigkeit nach einem Klinikaufenthalt. Weil der Mechanismus der Notbetten (noch) nicht funktioniert, können diese Betten das Sicherheitsgefühl der Angehörigen allerdings noch nicht stärken, dass der Eintritt ins Pflegeheim im Notfall auch tatsächlich stattfinden kann. Präventive Übertritte konnten bisher also nicht reduziert werden.

Inhaltliche Erkenntnisse

Die Erfahrungen mit den temporären Pflegebetten und den Notbetten zeigen auf der einen Seite, dass flexible Angebote erst dann ihre Wirkung entfalten können, wenn sie den zuweisenden Stellen respektive den Angehörigen bekannt sind und diese sicher sein können, dass die temporären Angebote auch tatsächlich jederzeit verfügbar sind. Damit die Allzeit-Verfügbarkeit gesichert ist, müssen bei Notbetten leere Betten im Konzept eingerechnet werden. Denn solange die Fluktuation vom Austritt – spricht vom Tod – eines Bewohners des Alterszentrums abhängt, ist sie nicht jederzeit gewährleistet.

Bei den Ferienbetten zeigt sich wiederum, dass sich eine Ausdifferenzierung der Angebote in unterschiedliche Kategorien zwar als Grundlage für die betrieblichen Abläufe auf der Station

eignet, allerdings in der Kommunikation des Angebots nach aussen kontraproduktiv wirken kann. Die Unterschiede sind für die Nutzenden nicht relevant und können vielmehr zu mehr Unsicherheit führen, ob die zu pflegende Person tatsächlich in eine Kategorie passt oder nicht. Wichtig ist für die Nutzerseite zu wissen, dass das Alterszentrum jederzeit ein Angebot an temporären Pflegemöglichkeiten bietet.

Letztlich wird eine Temporärstation nur dann freiwillig als ergänzender Wohnort zum privaten zu Hause aufgesucht, wenn sie in den wesentlichen Punkten die Wohnsituation der älteren Personen von Zuhause aufnimmt. Dazu zählt Privatsphäre im Schlafzimmer, private Rückzugsmöglichkeiten und ein einfach zugängliches soziales Umfeld. Solche Wohn- und Aufenthaltsqualitäten müssen bereits bei der Planung und beim Bau einer Temporärstation berücksichtigt werden. Stimmt der gebaute Raum nicht, so kann er im Nachhinein nicht mehr oder nur mit sehr hohen Kosten angepasst werden. Das soziale Umfeld entfaltet seine volle Wirkung mit der regelmässigen Nutzung der Temporärangebote. Die Station ist deshalb auf eine gewisse «Anlaufzeit» angewiesen, bis sich der gesamte Mehrwert des Angebots entfalten kann.

Rollenverteilung

Der VAOF übernimmt mit der Temporärstation die Rolle des Anbieters ergänzender Wohnmöglichkeiten zum Wohnen im privaten Zuhause. Die Spitäler des Kantons vermitteln Nutzerinnen und Nutzer.

4 SCHLUSSBEURTEILUNG

Zum Schluss wird die Umsetzung der einzelnen Projekte summarisch beurteilt, das Erreichen der übergeordneten Ziele diskutiert und knapp zusammen gefasst, wovon andere ländlich geprägte Regionen lernen können.

4.1 Umsetzung der Projekte

Der VAOF hat seine Projekte auf die Strategien und Vorgaben der Region und des Kantons abgestimmt. Einige Projekte sind auch in direkter Zusammenarbeit umgesetzt worden. Welche Rolle der VAOF, die Region und der Kanton innerhalb der Projekte zum «Wohnen im Alter in der Region Fricktal» gespielt haben, ist auf Tabelle 44 dargestellt.

Die Aufstellung zeigt, dass die Regionalplanung «Fricktal Regio» auf der koordinierenden Ebene relevant ist. Mit dem Ansatz des Planungsverbandes zur freiwilligen Umsetzung von Projekten bietet er ein flexibles Gefäss für die Koordination.

Der Kanton Aargau schafft wiederum Rahmenbedingungen, stellt Grundlagen zur Verfügung und

wirkt als Experte und Vermittler. Die Qualität dieser Dienstleistungen hängt letztlich davon ab, ob die rechtlichen Rahmenbedingungen zeitnah an veränderte Planungssperimeter angepasst sind und die Grundlagen veränderten Realitäten gerecht werden.

Der VAOF, der konventionell Anbieter von Pflegeplätzen ist, hat mit seinen Projekten seine Rolle als Anbieter von Lösungen zum «Wohnen im Alter» breit ausgebaut. Er übernimmt nun auch eine wichtige Rolle als zugänglicher und umsetzungsorientierter Vernetzer und Wissensvermittler und stellt Interessierten Grundlagen bereit. Damit ergänzt er wesentlich die Rollen der Region und des Kantons.

Eine nicht unwesentliche Rolle übernimmt bei der Umsetzung der Projekte auch die Age Stiftung. Sie hat mit ihrem Förderbeitrag nicht nur eine wichtige Anschubfinanzierung für die Entwicklung der beiden Angebote Hilferufsystem und Betreute Alterswohngruppe geleistet. Mit der Evaluation der Temporärstation und der umfassenden Dokumentation der einzelnen Projekte leistet sie auch einen relevanten Beitrag an die Wissensvermittlung, von der die Region, der Kanton und interessierte Organisationen und Fachpersonen profitieren.

Tabelle 44: Rollenverteilung in den Projekten (blau: Angebot, gelb: Koordination, lila: Grundlagen)

	VAOF	Region	Kanton
Zusammenarbeit institutionelle Ebene			
1. Koordination Altersvorsorge	Grundlagenarbeit	Koordination	Rahmenbedingungen
2. Entwicklungspotenzial der Gemeinden	Experte	Vernetzung	Experte
	Vernetzung		Grundlagenarbeit
	Wissensvermittlung		Wissensvermittlung
3. Transparenz auf dem Wohnungsmarkt	Grundlagen		
	Koordination		
4. Sensibilisierung von Architekten, Bauherren und Eigentümern	Koordination		
	Wissensvermittlung		
Angebote zur Unterstützung im Alltag			
5. Hilferufsystem «HiSi»	Anbieter		Anschubfinanzierung
6. Betreute Alterswohngruppe	Anbieter		Vermittler
Betreutes Wohnen im Übergang			
7. Temporärstation als Ergänzung zum Wohnen im privaten Zuhause	Anbieter		Vermittler

In der Folge wird die Umsetzung der Projekte kurz zusammengefasst.

Zusammenarbeit mit institutionellen Akteuren

Koordination der Altersvorsorge: Der VAOF hat die Projektziele zur Koordination der Altersvorsorge im Fricktal erreicht und engagiert sich auch weiterhin in der Arbeitsgruppe des Regionalplanungsverbands. Nach der Grundlagenarbeit für die Modellierung und Planung der erforderlichen Pflegebetten sowie dem engeren Zusammenschluss der ambulanten Anbieter in der Region steht nun die Koordination der Buchhaltungen der Alterszentren an.

Entwicklungspotenzial der Gemeinden: Der VAOF hat die Projektziele zum Entwicklungspotenzial der Gemeinden erreicht, allerdings mit anderen Massnahmen als ursprünglich geplant. Er wich zugunsten des Kantons davon ab, Grundlagen zu erarbeiten, und konzentrierte sich dafür auf die Vernetzung mit Organisationen und auf die Wissensvermittlung an die Gemeinden.

Transparenz auf dem Wohnungsmarkt: Der VAOF hat das Ziel bisher nicht erreicht, mehr Transparenz auf dem Wohnungsmarkt herzustellen. Die geplante Massnahme wird erst nach Abschluss der Studie vollständig umgesetzt sein. Er hat mit der Weiterentwicklung der eigenen Angebote aber zu einer schärferen Definition von «Alterswohnungen» beigetragen, was letztlich auch zu mehr Transparenz bei den Angeboten führt. Im Verlaufe der Begleitstudie zeigte sich zudem, dass seine Handlungsmöglichkeiten sehr beschränkt sind, die Zugänglichkeit hindernisfreier Wohnungen für ältere Personen zu verbessern. Der Quantensprung müsste bei den Wohnungsvermietungsplattformen direkt stattfinden, indem diese die Deklaration der zur Vermietung stehenden Wohnungen differenzieren.

Sensibilisierung von Architekten, Bauherren und Investoren: Der VAOF hat das Ziel zur Sensibilisierung von Fachpersonen im Rahmen seiner Möglichkeiten erreicht. Die geplanten Massnahmen sind umgesetzt worden. Der Verein hat Führungen durch die Alterswohnungen gemacht und Referate gehalten. Die eigene Veranstaltung für interessierte Architekten soll im nächsten Jahr wiederholt werden. Der Verein wird zudem auch künftig zugänglich sein für die Vermittlung von eigenen Erfahrungen und

von Wissen zu den Bedürfnissen älterer Menschen an ihre Wohnung. Mit diversen Dokumentationen und Informationen, die auf der Website des Vereins verfügbar sind, ist zudem viel Wissen niederschwellig zugänglich.

Unterstützung im Alltag

Hilferufsystem «HiSi»: Der VAOF hat seine Ziele zu mehr Selbständigkeit und Sicherheit im privaten Haushalt erst mit der Entwicklung von «HiSi» erreicht, nachdem die Einführung des ersten Systems «mia» abgebrochen worden musste. Mit dem Umsteigen auf das iPad als neue Technologie hat der Verein darüber hinaus älteren Personen einen Zugang zu sehr vielen Kommunikations- und Dienstleistungsangeboten verschafft, was mit dem ursprünglich geplanten System nicht möglich gewesen wäre.

Betreute Alterswohngruppe: Der VAOF hat die Betreute Alterswohngruppe noch nicht vollständig umgesetzt. Bis zum Abschluss der Studie wohnt erst eine Person in der Wohngruppe. Das Konzept steht jedoch und das innovative Modell mit den Hausbesucherinnen ist für den ersten Bewohner bereits in Anwendung.

Betreutes Wohnen im Übergang

Temporäre Pflegestation: Der VAOF hat die Temporärstation umgesetzt und seine Ziele, älteren Menschen das längere Verbleiben in der privaten Wohnung zu ermöglichen und Angehörige zu entlasten erreicht. Das Angebot der Notbetten funktioniert allerdings noch nicht wie gewünscht. Ob es am Konzept liegt, in dem keine leeren Betten einberechnet sind, oder ob es eine Frage der Zeit ist, bis das Angebot spielt, wird sich erst in einigen Jahren zeigen.

4.2 Erreichen übergeordnete Ziele

Das übergeordnete Ziel des VAOF ist es, mit seinen Angeboten den Übertritt älterer Menschen in das Alterszentrum zu verzögern. Die zu Beginn gestellten Fragen werden mit einzelnen Erkenntnissen aus den Projekten so weit als möglich beantwortet.

1. Welche Alltagshandlungen wurden für Ältere vereinfacht und inwiefern hat sich ihr eigenes Sicherheitsgefühl verändert?

Aus der Umsetzung des Hilferuf- und Sicherheitssystem «HiSi» können zwei Beispiele zitiert werden. Eine Person erzählt, dass sie sich in ihren Ferien im Tessin ohne das Tablet etwas unsicher gefühlt hat. Eine andere Person erzählt, dass der Sicherheitscheck bei ihr jetzt zur Routine geworden ist, so wie morgens die Kaffeemaschine anzustellen. Zudem nutzen die Bewohnerinnen und Bewohner der Mühlegasse heute alltagsrelevante Apps wie den SBB Fahrplan, Wetterberichte und Zeitungen.

Ihr Sicherheitsgefühl ist seit der Betriebsphase auch dadurch gestärkt worden, dass bei den diversen versehentlichen Notfällen und einem richtigen Notfall sofort Hilfe herbeigeeilt ist. Diese Vorfälle haben ihnen bewiesen, dass das System funktioniert.

Welche Alltagshandlungen beim ersten Bewohner der betreuten Alterswohngruppe vereinfacht worden sind, lässt sich zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht beurteilen. Er erzählt, dass er sich bereits wohler fühlt als an seinem vorigen Wohnort und arrangiert sich nun mit seinen Betreuerinnen zum Alltag.

2. Wie haben sich die sozialen Kontakte und die gesellschaftliche Integration der älteren Personen verändert?

Dank der Applikation «HiSi» nutzen nun diverse ältere Bewohnerinnen und Bewohner der Mühlegasse die Kommunikationsmöglichkeiten, die das iPad ihnen bietet. Sie Skypen oder E-Mails untereinander, mit Freunden und Verwandten.

Die hilfsbereite ältere Dame aus der Wohnsiedlung hat in der Entwicklungsphase von «HiSi» zudem mit ihren ergänzenden Schulungen zum Zusammenhalt der Bewohnerinnen und Bewohner der Mühlegasse beigetragen.

Die Aussicht auf soziale Kontakte und eine stärkere gesellschaftliche Integration hat zwei weitere Bewohnerinnen und Bewohner dazu veranlasst, das «HiSi» zu installieren. Damit sind diese Aspekte ein wichtiger Treiber zur Nutzung des Hilferufsystems geworden. Sie sind nicht wie ursprünglich gedacht das Nebenprodukt zu einem erhöhten Sicherheitsgefühl sondern stehen im Zentrum des Angebots.

Was die Betreute Alterswohngruppe betrifft, so hat der erste Bewohner nun täglich Kontakt mit seinen Besucherinnen. Ob darüber hinaus noch mehr soziale Kontakte entstehen werden, zeigt sich erst in den nächsten Monaten.

3. Wie hat sich das Sicherheitsgefühl zum Alltag der Älteren für die Angehörigen verändert?

Einzelne Angehörige profitierten bereits in der Entwicklungsphase von «HiSi» von einem höheren Sicherheitsgefühl. Dies lässt sich aus einer spontanen Rückmeldung einer älteren Person zum ersten Prototyp der iPad-Applikation schliessen.

Die Angehörigen wurden zudem zum Abbau von Hemmschwellen zur Nutzung des iPad einbezogen. Auch diese Interaktion dürfte bei einzelnen Angehörigen ein höheres Sicherheitsgefühl ausgelöst haben.

Eigentlich sollten auch die Notbetten das Sicherheitsgefühl bei Angehörigen erhöhen. Die Angehörigen sollten sicher sein, dass ihre Partner oder ihre Eltern sofort einen Platz erhalten, sollte der dringende Fall eintreten. Dieses Ziel ist kaum erreicht worden, denn rund einem Drittel der Anfragen nach Notbetten konnte nicht entsprochen werden. Der Grund liegt darin, dass keine Betten frei waren.

4. Wie sind pflegende Angehörige mit den temporären Einsätzen entlastet worden?

Die temporären Pflegebetten haben eindeutig dazu geführt, dass pflegende Angehörige entlastet worden sind. Weniger Einfluss hatten die temporären Besuche dagegen auf eine Zustandsverbesserung der älteren Personen oder darauf, dass die Betreuungsbereitschaft der Angehörigen zu Hause höher geworden wäre. Keine Entlastungen haben mit den Tages- und Nachtplätzen stattgefunden, die in den ersten Betriebsjahren der Temporärstation gar nicht genutzt wurden.

5. Welche Hindernisse können in der Wohnung beseitigt werden und welche Tätigkeiten werden im wohnnahen Umfeld vereinfacht?

Zur konkreten Beseitigung von Hindernissen liegen keine Informationen vor. Mit den diversen Vorträgen, beispielsweise beim Hauseigentümerverband,

und mit der Informationsveranstaltung für interessierte Architekten sind nun aber mehrere Dutzend Fachpersonen sensibilisierter auf die Möglichkeiten, die zur Anpassung von Wohnraum bestehen.

Ebenfalls keine konkreten Hinweise liegen auf verbesserte wohnnahe Umfeldler in den Gemeinden vor. Allerdings setzen sich heute mindestens vier Gemeinden des Fricktals nach Standortgesprächen mit dem Kanton damit auseinander, ihre Altersfreundlichkeit zu verbessern. Verschiedene Gemeinden haben sich beim VAOF auch zur Umsetzung von Alterswohnungen erkundigt.

4.3 Lernen für andere Regionen

Zum Abschluss werden aus den Erkenntnissen der einzelnen Projekte Empfehlungen für interessierte ländliche Regionen formuliert.

Umsetzung von Projekten

Die Mitarbeitenden von Vereinen oder Institution verfügen in der Regel über eine beschränkte Kapazität und sind stark in ihr Tagesgeschäft eingebunden. Werden neue Angebote zum Wohnen im Alter gestartet, so sollten die verfügbaren zeitlichen Ressourcen sorgfältig eingesetzt und nicht zu viele Projekte parallel bearbeitet werden. Dies ist auch deshalb wichtig, weil die Umsetzung neuer Lösungen mit Lernprozessen verbunden ist, die Aufmerksamkeit erfordern.

Werden neue Lösungen entwickelt, so ist zwingend eine Unterscheidung in die Entwicklungsphase (einmalige Kosten) und Betriebsphase (wiederkehrende Kosten) notwendig. Dies betrifft einerseits das Akquirieren von zusätzlichen finanziellen Ressourcen für die Entwicklungsphase. Andererseits sind auch frühzeitige Überlegungen notwendig, wie ein Pilotprojekt in eine nachhaltige Betriebsphase verstetigt werden kann. Dazu muss von Anfang an auf ein tragbares Modell hingearbeitet werden, sowohl was die Finanzierung als auch was die personellen Ressourcen betrifft.

Die grosse Herausforderung beim Wohnen im Alter besteht nicht in erster Linie in der Angebotsentwicklung, sondern im Erschliessen der bereits vor-

handenen Angebote und deren punktuellen Erweiterung. Die öffentliche Hand sollte möglichst wenige Angebote selbst entwickelt, sondern den Schwerpunkt auf Vernetzung, Koordination und Wissensvermittlung und die frühzeitige Anpassung rechtlicher Rahmenbedingungen setzen. Für die Koordination können bestehende Plattformen wie Regionalplanungsverbände oder Alterskommissionen genutzt werden.

Die Medien- und Kommunikationsarbeit spielt im ländlichen Raum eine zentrale Rolle zur Vermittlung neuer Angebote an die Zielgruppe. Der Nutzen neuer Angebote wird von älteren Personen am besten akzeptiert, wenn er authentisch aus den eigenen Reihen kommuniziert wird, beispielsweise über Porträts in den Medien oder persönliche Weiterempfehlungen. Für Organisationen ist es zentral, dass sie bei der Kommunikation über ihre Angebote die Perspektive des Empfängers einnehmen, sich also aus der Angebotsperspektive befreien und die Nutzerperspektive einnehmen.

Inhaltliche Empfehlungen

Das Projekt zur **regionalen Altersvorsorge** zeigt, dass der demografische Wandel nicht kontinuierlich erfolgt und Entwicklungen nicht linear von gestern auf morgen extrapoliert werden sollten: der demografische Wandel wird sich sowohl in der Quantität (Zahl der älteren Personen) als auch in der Qualität (veränderte Bedürfnisse und Lebensstile) schneller als erwartet einstellen. Darauf müssen sich ländliche Regionen gut vorbereiten: Es braucht alternative Angebote zu Pflegebetten, dazu ist das Planen in einer grösseren Versorgungsregion sinnvoll wie auch eine enge institutionelle Zusammenarbeit der ambulanten und stationären Anbieter.

Wollen Regionalverbände oder Kantone ein **altersfreundliches Lebensumfeld in den Gemeinden** unterstützen, so lohnen sich Investitionen in die Koordination und Vermittlung bestehender Angebote, in den Erfahrungsaustausch zwischen interessierten Organisationen und Institutionen sowie in das Bereitstellen von einfach handhabbaren Instrumenten, Grundlagen und Methoden, mit denen Gemeinden und Regionen ihre Sozialräume erfassen können.

Der **Begriff «Alterswohnungen»** wird heute für alle möglichen Wohnprojekte genutzt. Der VAOF hat den Begriff für sich eng definiert. Er verwendet ihn

nur für hindernisfrei ausgebaute Wohnungen, die er in räumlicher Nähe seiner Alterszentren baut und betrieblich in diese einbindet. Damit werden sie zu einem festen Bestandteil in der regionalen Altersvorsorge und unterscheiden sich von Wohnprojekten, die gewöhnliche Miet- oder Genossenschaftswohnungen für die Zielgruppe der Pensionierten zur Verfügung stellen. Kleine Gemeinden können das Konzept des VAOF adaptieren, indem sie einen Pool von einzelnen, auf bestehende Liegenschaften verteilten altersgerecht ausgebauten Wohnungen aufbauen und mit Spitex-Dienstleistungen verknüpfen. Private oder gemeinnützige Investoren und Eigentümer können sich darauf fokussieren, Wohnprojekte «plus» für Senioren zu entwickeln oder in bestehenden oder neuen Liegenschaft einen bestimmten Anteil Wohnungen für Senioren zu reservieren. Vom Ausbaustandard her müssten solche Wohnungen hindernisfrei ausgebaut sein und höhere Wohn- und Aufenthaltsqualitäten bieten, was die privaten und nachbarschaftlichen Aussenräume betrifft.

Bezüglich des **Baus von altersgerechtem Wohnraum** können altersnahe Organisationen die Rolle übernehmen, die Bedürfnisse älterer Personen an die «Hardware» für Architekten, Eigentümer und Investoren zu übersetzen, interessierten Fachpersonen notwendige Planungsunterlagen zuzustellen, qualifizierte Fachpersonen zu vermitteln und ihre eigene Erfahrungen weiterzugeben. Die Übersetzungsarbeit wird am einfachsten anhand eigener Erfahrung aus Projekten geleistet. Wenn altersnahe Organisationen über keine eigenen Erfahrungen verfügen lohnt es sich, entsprechende Erfahrungen einzuholen und zusammenzutragen. Das Interesse der Architekten an Lösungen wird künftig steigen.

Was den Aufbau von **technischen Lösungen** zum «Wohnen im Alter» betrifft, ist es neben der nutzerorientierten Entwicklung wichtig, dass das System individuell in bestehende betriebliche Betreuungsstrukturen eingebunden wird. Nur wenn die Abläufe hinter einem Notrufsystem im Notfall reibungslos

funktionieren, vermittelt eine solche Technik mehr Sicherheit im Alltag. Dabei können auch Angehörige oder Nachbarn eingebunden werden. Fehlt diese Einbettung oder funktionieren Abläufe nicht einwandfrei, so bietet ein Hilferufsystem auch mit der besten Technik im Alltag keinen Mehrwert.

Das Angebot des VAOF mit der **Betreuten Alterswohngruppe** mit Besucherinnen bietet eine Möglichkeit, eine sehr spezifische Zielgruppe mit einer alternativen Wohnmöglichkeit anzusprechen. Zum Erreichen spezifischer Zielgruppe ist es sinnvoll, mit spezialisierten Organisationen (Pro Infirmis, KESB etc.) zu kooperieren und bestehende Netzwerke spielen zu lassen. Bei spezialisierten Organisationen ist die Wahrscheinlichkeit gross, fündig nach Interessierten zu werden, da die Organisationen zunehmend nach alternativen Wohnformen für ihre älter werdende Klientel suchen. Dieser Ansatz zum Zusammenstellen einer Alterswohngruppe ist erfolgsversprechender, als Interessierte über den freien Markt zu suchen.

Eine **Temporärstation** mit Betten für Kurzaufenthalte entlastet Angehörige in schwierigen Situationen und bietet älteren Personen eine Alternative, zum Beispiel wenn sie nach einem Spitalaufenthalt einen sanften Übergang zum privaten Wohnen suchen. Voraussetzung zum Gelingen ist, dass die Betten auf der Station die Wohnqualitäten des Wohnens zu Hause ergänzen. Dies erfordert insbesondere Einzelzimmer, private Rückzugsmöglichkeiten und ein angenehmes soziales Umfeld auf der Pflegestation. Der Mehrwert des sozialen Umfeldes stellt sich erst nach einiger Zeit ein, nachdem die Besuchenden die Angebote mehrmals genutzt und Kontakte aufgebaut haben.

Notbetten sind eine Möglichkeit, präventive Eintritte ins Alterszentrum zu reduzieren. Allerdings funktionieren sie nur dann, wenn auf der Station genügend Fluktuation besteht respektive wenn leere Notbetten im Konzept eingeplant sind.

5 GRUNDLAGEN

Projekt 1 (chronologisch)

- Fricktal Regio: Analyse, 2007
- Fricktal Regio: Regionales Entwicklungskonzept, Fricktal-Charta, 2008
- Pflegegesetz des Kantons Aargau, 1.1.2008
- Briefe des VAOF an Mitgliedgemeinden, 2009, 2010
- Strategieberichte 2009 und 2012 des VAOF
- Protokolle Strategietage u. Vorstandssitzungen 2009
- Studie Bestandsaufnahme Langzeitpflege und Betreuung im Oberen Fricktal, 2009
- Pflegeheimkonzeption Kanton Aargau, 2010
- Statistische Grundlagen zur regionalen Pflegeheimplanung in der Schweiz, OBSAN Bericht 47, 2010
- Fricktal Regio: Altersbetreuung im Fricktal, Auftrag und Organisation, 25.8.2010
- Informationsschreiben des Kanton Aargau (DGS) an Fricktal Regio, 2010
- Traktandenliste Fricktal Regio, 2010
- Div. Workshop-Unterlagen der Arbeitsgruppe Fricktal Regio, 2010 – 2012
- Grundsätze zur Stationären Pflege Fricktal, Fricktal Regio 2011
- Korrespondenz von Fricktal Regio mit den Spitex-Organisationen 2011
- Bestätigung des VAOF an Fricktal Regio zur Teilnahme an einer Koordination Langzeitpflege, 2012
- Pflegebettenplanung Fricktal, 2012
- Umfrage bei Pflegezentren von Fricktal Regio, 2012
- Zusammenfassung Koordination Altersvorsorge durch Andre Rotzetter, VAOF, 16.11.2012
- Pflegeverordnung Kanton Aargau, 1.1.2013
- Fricktal Regio: Bedarfsplanung Pflegebetten im Fricktal, 31.5.2013
- Fricktal Regio: Begleitbrief Bedarfsplanung an den Kanton Aargau, 31.5.2013
- Fricktal Regio: Entwicklungskonzept 2035, 2014
- Fricktal Regio: Regionales Entwicklungskonzept Fricktal, Umsetzung, 6. Fricktalkonferenz, 2014

Projekt 2

- Aargauer Zeitung, 10.1.2014: «Wir geben den Organisationen ein Gesicht»
- Fricktal Info, 31.1.2014: «Alltag von Frau Sorg und Frau Not»
- Neue Fricktaler Zeitung, 14.1.2014: «Der Unterstützungsvogel informiert»
- Protokolle aus Standortanalysen mit vier Gemeinden, vom Kanton Aargau zur Verfügung gestellt.

- Protokolle der Vereinsversammlungen 60 bis 63: 13.6.2012, 17.10.2012, 12.6.2013, 14.10.2014

Projekt 3

- Liste mit «Alterswohnungen» im Fricktal, vom VAOF zur Verfügung gestellt

Wohnbaugenossenschaft Obermumpf

- Fricktal Info, 17.10. 2012: «WBG auf den Weg gebracht»
- Fricktal Info, 21.5. 2014: «Wohnen im Dorf»
- Öffentliche Auflage Baugesuch inkl. Grundrisspläne

Genossenschaft Wohnen im Alter Bözen:

- www.wia-boezen.ch
- Schriftliches Kurz-Interview mit Verena Erb, Präsidentin der Genossenschaft

Alterswohnungen Kaisten:

- Aargauer Zeitung, 13.6.2013: «Alternative der FDP: Alterswohnungen an der Schulstrasse»
- Fricktal Info 23.11.2013: «Haldejoggeli verbannt»
- Öffentliche Unterlagen Gemeindeversammlung «Budget 2014»
- Protokoll der Einwohner- und Ortsbürger-GV vom 14. Juni 2013

Wohnbaugenossenschaft Wittnau:

- Aargauer Zeitung, 24.9.2009: «Altersgerechtes Wohnen – im Dorf»
- Aargauer Zeitung, 23.8.2014: «18 Wohnungen für Generationen sollen entstehen»
- Fricktal Info 21.6.2012: «Wohnen im Dorfzentrum»

Alterswohnungen des VAOF

- www.vaof.ch
- Persönliche Informationen durch den VAOF

Seniorenwohnungen Nachtigall Sisseln:

- www.nachtigall-sisseln.ch
- telefonisches Interview mit Peter Pfirter, Vorstand Genossenschaft

Projekt 4

- Plattform, Ausgabe 2014, Zeitschrift des VAOF
- Teilnahme bei der Veranstaltung für Architekten im November 2014

Projekt 5, 6 und 7: Alle relevanten Grundlagen sind im Kapitel erwähnt